المشروع الوطني للترجمة

38

العلوم الإنسانية

وزارة الثقافة
الهيئة العامة السورية للكتاب

التحكم الخفي بالإنسان



تأليف
فيكتور بافلوفيتش شينوف
ترجمة
د. غسان محسن المتني

التحكم الخفي بالإنسان


المشروع الوطني للترجمة
38
العلوم الإنسانية

التحكم الخفي بالإنسان

تأليف : فيكتور بافلوفيتش شينوف
ترجمة: د. غسان محسن المتني

منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب

وزارة الثقافة - دمشق ٢٠٢١م

العنوان الأصلي للكتاب

Скрытое управление человеком

الكاتب : В. П. Шейнов

الناشر : АСТ, Харвест, 2006

المترجم: د. غسان المتني

التحكم الخفي بالإنسان / تأليف فيكتور بافلوفيتش شينوف ؛ ترجمة: غسان محسن المتني .- دمشق: الهيئة العامة السورية للكتاب، ٢٠٢١م .- ٩٥٢ ص؛ ٢٥ سم (المشروع الوطني للترجمة. العلوم الإنسانية؛ ٣٨)

١- ١٥٨ ش ي ن ت ٢- العنوان ٣- شينوف ٤- المتني

٥- السلسلة

مكتبة الأسد

مُقَدِّمَة

إن الكثير من الأشياء غير مفهوم بالنسبة لنا، ليس لأن مفاهيمنا ضعيفة ولكن لأن هذه الأشياء لا تدخل في دائرة معارفنا.

كوزما بروتكوف

إن محاولات التحكم بالإنسان أو بجماعةٍ من البشر، أو مجتمعات بشرية غالباً ما تصطدم بمقاومتهم لها، وفي هذه الحالة على صاحب المبادرة بالتأثير والسيطرة أن يسلك أحد طريقين:

أ- محاولة إجبارهم على القيام بالعمل المفروض عليهم، أي كسر المقاومة (التحكم المكشوف).

ب- جعل التأثير والتحكم مُقنّعاً بحيث لا يسبب اعتراضاً (التحكم الخفي).

ومن المفهوم أنه من غير الممكن سلوك الطريق الثاني بعد فشل الطريق الأول، لأن النية تصبح مكشوفة، ويصبح الشخص الذي يراد التأثير فيه أكثر يقظةً وحذراً، ويمكن اللجوء إلى الطريق الثاني عندما تكون المقاومة متوقعة، ولذلك يراهن فوراً على خفية التأثير.

يوجد عملياً في كل مجموعة بشرية شخص يستطيع التأثير على الآخرين، الذين يطيعونه باللاوعي ودون أن يحسوا بذلك، ويحصل التحكم الخفي بصرف النظر عن إرادة الشخص المراد السيطرة عليه، ويُقبل الاعتراض الممكن للأخير على ما يُقترح، ومن دون ذلك لا يوجد لدى المبادر اساس لإخفاء النوايا.

هل من الأخلاق أن تتحكم بشخص آخر خارجاً عن إرادته؟

هذا ما يعتمد على درجة أخلاقية أهداف صاحب المبادرة، فإذا كان هدفه الحصول على مصلحة شخصية على حساب الضحية ، فبالتأكيد إن ذلك ليس أخلاقياً.

إن التحكم الخفي بالإنسان ضد إراداته، والذي يجلب لصاحب المبادرة فوائد من جانب واحد يسمى تلاعباً، ويسمى صاحب المبادرة الذي يعمل على هذا التأثير بالمتلاعب، والشخص الذي يقع عليه تأثير التحكم بضحية التلاعب.

وبهذا الشكل فإن عملية التلاعب هي شكل من أشكال التحكم الخفي، ويعرَّف بالسلوك الأناني السيئ لصاحب المبادرة الذي يقدم الضرر (المادي أو النفسي) لضحيته.

ويمكن للتحكم الخفي أن يرمي إلى أهداف نبيلة، على سبيل المثال عندما يوجه الأب طفله بشكل لطيف ورقيق بعيداً عن الأوامر ليدفعه بشكل مخفي إلى العمل في الاتجاه الصحيح، و كذلك في العلاقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس، ففي هاتين الحالتين يصون موضوع التحكم كرامته ووعيه بحريته الشخصية، ولا يعتبر هذا التحكم الخفي تلاعباً.

وبالمثل، إذا تحكمت المرأة سراً بالرجل بواسطة الحيل النسائية الكثيرة، حتى يتخلص من العادات الضارة (الإدمان على الكحول - التدخين وما شابه)، فلا يسعنا إلا أن نرحب بهذا التحكم.

ومن الصعب جدَاً في مثل هذه الحالات التمييز (أهذا تلاعب أم لا)، وعندها سوف يحمل مصطلح "التحكم الخفي" معنىً أوسع، وسوف نسمي صاحب المبادرة الذي يمارس التأثير في التحكم الخفي عموماً الشخص المُسيِّر، أو ببساطة الفاعل، أو باعث التأثير، بينما نسمي الشخص الذي يقع عليه التأثير موضوع التأثر، أو كائن التأثير.

الباب الأول

الأسس السيكولوجية للتحكم الخفي

إن الحكمة الحقيقية التي يمكن أن يحوز عليها كل منا هي عندما يدرك كم هو قليل ما يفهمه في الحياة وفي ذاته وفي العالم المحيط به.

"سقراط"



الفصل الأول

استغلال احتياجات الإنسان

لا أستطيع التحكم في اتجاه الريح لكنني
أستطيع دائماً الإبحار للوصول إلى أهدافي.

«و. وايلد»

١ – ١ أنواع الاحتياجات

المصادر الأربعة في عملية التحكم

- تكمن فينا ، وفي سوء فهمنا لأنفسنا إمكانية التحكم والتلاعب بنا.
- احتياجاتنا تحكمنا.
- لدى كل منّا نقاط ضعفه.
- يتميز كل منّا بميولٍ معينة.
- لقد اعتدنا جميعاً على التصرف وفقاً للقواعد والتقيد بالطقوس.
- يمكن استخدام كل ذلك (ويستخدم) من قبل المتلاعبين.

تصنيف الاحتياجات

يعترف بالتصنيف التالي لاحتياجات الإنسان والمقترح من قبل *أ.ماسلوي*.

- الاحتياجات الفيزيولوجية (طعام، ماء، سكن، راحة، صحة، الرغبة في تجنب الألم، الجنس).

- الحاجة للأمان، الثقة بالمستقبل.
- الحاجة إلى الانتهاء لجماعة ما (الأسرة، زمرة الأصدقاء، أصحاب العقيدة الواحدة).
- الحاجة إلى الاحترام، التقدير.
- الحاجة إلى تحقيق الذات.

وبدلاً من ذلك حدد علماء النفس قيمة كبيرة للأحاسيس الإيجابية، وانعكاساتها الواضحة على الصحة العقلية والجسمية للإنسان، وأن تلبية الاحتياجات المشار لها سابقاً تجلب الأحاسيس الإيجابية، لكن ثمة أشياء وظروف تساعد في الوصول إلى المشاعر الإيجابية ولا تنتمي إلى أنواع الاحتياجات الخمسة.

على سبيل المثال: الطقس الجيد، صور الطبيعة الجميلة، المشهد المضحك، الكتاب الممتع أو الجلسة الممتعة، الوظائف المحببة.

لذلك يمكن إضافة نوع سادس إلى تصنيف *أ.ماسلوي*: الحاجة إلى الأحاسيس الإيجابية.

١ – ٢ الاحتياجات الفيزيولوجية

الإعلان، ثرثرة بالأفواه

إن النص الإعلاني التالي معروف لكل من يشاهد المحطات التلفزيونية: الطعام – هو متعة، متعة التذوق، لكن في كل مرة أثناء الطعام يحدث خلل في التوازن الحامضي القلوي ويبرز خطر النخر، وعلكة "غيرول" بالكيسليت والكارباميد تحمي أسنانكم منذ الصباح وحتى المساء.

إن من أنشأ هذا الإعلان يصبو إلى الارتياح الفيزيولوجي من عملية الطعام ويظهر الرغبة في إرضاء حاجات المشاهدين في امتلاك أسنان سليمة وحمايتها من الآلام السنية.

مثال للعدوى

كان مدير حديقة الحيوانات في مدينة كليفلاند الأمريكية حزيناً جداً على سلوك الغوريلا الصغيرة التي رفضت الطعام بعناد، لذلك تسلل يومياً إلى قفصها، وأكل الفاكهة، والخبز، واللحم المشوي، إلى أن أصبحت الغوريلا عديمة الخبرة تقلده، لكنها لم تتعلم الأكل وحدها، وبعدها سار الأمر على حاله، فالحاجة الفيزيولوجية إلى الطعام مع الخبرة المكتسبة فعلت فعلها: ازداد الحيوان الصغير وزناً، (لكن وزن المدير ازداد ١٥ كيلو غراماً وهو الآن يجهد نفسه بالحمية للتخلص من الوزن الزائد).

كيفية التغلب على كسل الزوج

تتقدم ساكنة الكوخ من جارتها، المرأة ذات القوام الجميل، الجالسة في صدر الحديقة، وتقول: عزيزتي ألا تستطيعين أن ترتدي لباس السباحة، فهو يبدو جميلاً عليك، وبعد أخذ الموافقة تدخل إلى منزلها وتقول لزوجها: ألا تريد أن ترى لباس السباحة في موديلات اليوم؟؟ إن جارتنا ترتديه وفي الوقت نفسه حاول أن تجز العشب.

من الواضح أن الزوجة تستخدم الحافز الجنسي لكي تجبر الزوج على العمل، وعدا ذلك وتحت تأثير المظاهر النسائية المغرية فإن الزوج (الزوجة تعرف ذلك بالخبرة) سوف لن يكون كسولاً في الفراش مساءً كما هي العادة، وبهذا التلاعب تفوز الزوجة بهدفين معاً.

الحقيقة المجردة

يشهد الحدث التاريخي التالي على فعالية التحكم والتلاعب الذي يستخدم الحاجات الجنسية والشهوانية، فقد صنع *براكسيتليس*- النحات الإغريقي القديم المشهور تمثالاً لآلهة الحب والجمال "أفروديت" مستخدماً نموذج غيتروفيرينا العارية ، والتي تميزت بجمال خارق.

واندلع الخلاف واتهمت فيرينا في المحكمة بإهانة عبادة الآلهة، وبرغبتها في أن يسجدوا لشخصها في الجمهورية ،وطلبت لها هيئة الاتهام الموت، ولم يحظَ الحديث التبريري لجهة الدفاع من غيبريد برضا القضاة، فقد تمت محاولة يائسة لإنقاذ المدعى عليها، عندما توجه المحامي إلى المتهمة التي كانت تجلس بالقرب منه على مقاعد البدلاء وقال لها:

قفي يا فيرينا... ثم توجه إلى القضاة:

أيها القضاة النبلاء، لم أكمل حديثي بعد وبقيت الخاتمة، ولعلني سأنهيه بما يلي:

انظروا جميعكم أتباع أفروديت والمعجبين بها واحكموا بعدها بالموت "إن تجرأتم" على من اعتبرتها الآلهة أختاً لها.

وأثناء تحدثه بهذه الكلمات طلب *غيبريد* من *فيرينا* خلع ثيابها والكشف عن سحرها الملائكي، وهكذا أعلن القضاة الذين أعجبوا بالجمال الخارق الذي يبدو أمامهم براءة *فيرينا*، وكانت صرخة الدهشة التي صعدت من صدور مئتي قاضٍ .

كان مستحيلاً وأصبح الآن ممكناً

يمكن استخدام الاحتياجات الفيزيولوجية من أجل التحكم الخفي ومن دون أي تطبيع، فقد ذهبت إحدى النساء إلى الكاهن من أجل مشورة،

فقد تمنت أن تنجب طفلاً ، ولم يرغب الزوج بذلك ووقى نفسه بكافة الوسائل، عندها نصحها الكاهن أن تقول لزوجها أن جهوده ذهبت سدىً، فهي حامل وهكذا فعلت، و ماكان على الزوج إلا أن يتصالح مع ذلك لوجود تشديد قاس جداً على الإجهاض.

وبما أنه لم يعد هنالك معنى ليحرم نفسه من المتعة من الآن فصاعداً، فقد توقف عن الوقاية والحرص من الحمل، والزوجة سريعاً ما حملت بالفعل، لقد أخذت الفيزيولوجية حصتها.

الشعبية الجمعية الجنسية

تُستخدم في المرحلة المعاصرة اللحظة المثيرة في حجمها الأقصى، فمثلاً يؤكد الحاضرون في الحفلات الموسيقية "الروك" أنهم يشعرون بتيار قوي من الطاقة الجنسية قادم من خشبة المسرح.

وأن المطربات والمطربين المعاصرين الذين حققوا نجاحاً، عادةً ما يكونون جذابين ومثيرين للمشاهدين من الجنس الآخر، فآلاف البنات وقعوا في الحب مع أولئك الفنانين، ويحاول النجوم طويلاً ألا يأسسوا عائلة، لكي لا يخسروا أمل متابعيهم ومعجبيهم الحالمين بالتواصل مع موضوع ومادة الإعجاب.

هناك مشهد بارز من برنامج "الحلقة الموسيقية" بمشاركة المطرب *يوليان*، فقد سبق منافسيه بقليل من تعاطف المشاهدين في جولتين، وفي الجولة الثالثة طرح عليه معارضوه سؤالاً عن زواجه من *نونا مدرويوكوفا*، بعد ذلك تحول المشاهدون عنه رغم أن أداءه فاق أداء منافسيه وبشكل غير قابل للمقارنة.

وبهذا الشكل فإن شعبية المؤدين المعاصرين تعتمد بدرجة كبيرة على إرضاء حاجة المشاهدين في المشاهد الجنسية المثيرة، وهذا أيضاً بالنسبة للممثلين والممثلات في السينما والمسرح، وتثير الانتباه الإثارة الموجودة عند الكثير من مراسلي البرامج التليفزيونية وخاصة المراسلات.

١ -٣ الحاجة إلى الأمان

"استغلال الخوف"

تعتبر حاجة الإنسان هذه أساساً لأكثر الأشكال المربحة في العمل – مجال الضمان والتأمين ففي البداية يعمل وكلاء الضمان الاختصاصيون على إخافة الزبون لكي يتسنى تأمينه من الأخطار الممكنة.

الخوف: هو كلب الحراسة، والصوت المنبه عند اقتراب الخطر، فقد كان خودجا *ناسردين* الأكثر براعةً في استخدام الخوف في عمله "لم يشك شخص من جيرانه بسرقة محفظته ولم يعترف أحد منهم بذنبه فوزع *خودجا* عليهم عصيّاً متساوية الأطوال، وقال: ستأتون إليَّ غداً مع هذه العصي، وسأقرر من يكون سارق النقود، فعصا السارق سوف تكبر هذه الليلة بمقدار ربع طولها، وجاء الليل ولم ينم السارق، وجلس محاطاً بالخوف، وفكر أنه إلى الغد ستصبح عصاه أطول بمقدار الربع وسيصبح فاقداً للمصداقية، ولم يستكن إلا عندما قصّر عصاه بالقدر الذي سيزيد في طولها في الصباح.

ماري أكتوبر

إن الاستقصاء المبني على التحكم المستغل للتعرض للخوف بدا ناجحاً أيضاً في القصة المعروفة في تاريخ المقاومة الفرنسية، حين وشى خائن

مجهول بأعضاء هذه الحركة الوطنية للقوميين، فاجتمع الناجون ليتبينوا من الخائن وقدم كل منهم دلائل أمانته. وأعلنت ماري (البطلة الرئيسية في فيلم ماري أكتوبر) للمجتمعين في الغرفة من الذين كانوا يعملون سراً أنه أتيح لها العثور على رجل الغستابو الذي كان متواجداً على التحقيق عندما لم يتحمل أحدهم التعذيب وخان البقية ، وأن الرجل في القبو وسيصعد السلم عندما تعطي إشارتها (يمكن للخائن أن يعترف بنفسه).

سألت بطلة الفيلم رفاقها في النهاية، لكن لم يتلفظ أحد بحرف، فاقتربت من الباب وفتحته وطرقت عليه بكفيها، فسمع هدير قوي لخطوات رجل يصعد على الدرج، وكانت الأصوات مدوية ومخيفة، عندها لم يتحمل نفسه أحد الرفاق المجتمعين وقفز من مكانه وطلب الخروج من الغرفة.

إن الخائن في هذه الحادثة قدم نفسه بنفسه ، وإنَّ الطريقة المستخدمة من قبل ماري أكتوبر كانت بسيطة للغاية ،فلم يكن هنالك أساساً رجل من الغستابو، فقد طلبت من أحدهم إحداث تلك الأصوات المخيفة.

الحريق الذي لم يحدث

هناك قصة تاريخية ممتعة تخدم موضوعنا، والتي تتعلق ببراكسيتيلس وغيترا فيرينا المذكورين سابقاً حيث اقترح النحات عليها أن تأخذ أروع تمثال موجود في ورشته كمقابل للخدمات التي تقدمها له في مجال الحب والهوى، فبكت فيرينا من الفرح والابتهاج بهذا المقترح، وبعد تفكير قصير قالت: الأروع من التماثيل؟ وأي منها الأروع؟؟ فقال مبتسماً: هذا لا يعنيني، لقد قلت لك اختاري، فقالت: لكنني لا أعرف شيئاً عن ذلك، فقال: وهذا الأسوأ لك.

جالت بنظرها في الورشة المملوءة رخاماً وبرونزاً وقالت: سآخذ وعدك لي، أنني أملك الحق بأخذ تمثال من هنا وهذا يكفيني، وفي وقت آخر سأستخدم هذا الحق.

وبعد مرور عدة أيام، وبينما كان *براكسيتيلس* على العشاء عند عشيقته، دخل عبد يلعب دوراً كلفته به *فيرينا*، فسألت *فيرينا*: ماذا هناك ؟ فأجاب الخادم: هناك حريق في ورشة *براكسيتيلس*. فصرخ *براكسيتيلس* وقفز من مكانه : سأموت إن التهمت النار الساتير أو الكوبيدون واستأذن بالخروج، لكن *فيرينا* أمسكت به وأبدت ابتسامة ماكرة وقالت: اهدأ يا عزيزي، لن تلتهم النار الساتير أو الكوبيدون، حتى أنها لم تقترب من ورشتك، لقد أردت فقط أن أعرف أي التماثيل تفضل، والآن عرفت، بعد إذنك سآخذ الكوبيدون.

عضّ *براكسيتيلس* على شفتيه، وبدت الحيلة ذكية فلم يكن من الممكن إظهار الامتعاض وحصلت فيرينا على الكوبيدون الذي أهدته بعد عدة سنوات إلى مدينتها الأم.

الطغاة الشرقيون

وكما نرى، فإن التحكم والتلاعب المبني على الخوف كان قد أتانا من قديم العهود، فقد زرع الحكام ثقافة الخوف ليتسنى لهم التحكم في الناس، وهكذا فإن الأعمال الوحشية *لتيمور لينك* والتي لم يسبق لها مثيل، بثت الخوف وفرضت الطاعة ليس فقط على حاشيته وشعبه، بل وعلى الشعوب الأخرى الخاضعة له.

وحملت المخطوطات القديمة هذا المشهد المماثل لموضوعنا: تناول *تاخماسي كولي خان* العشاء مع أحد مقربيه، فقُدم لهم طعام مع بعض الخضار الجديدة، فقال السلطان: لا يوجد أطيب طعماً وأكثر نفعاً من هذا الطعام، فقال رجل الحاشية: لا يوجد أطيب طعماً وأكثر نفعاً من هذا الطعام.

وبعد العشاء شعر السلطان بانزعاج ولم يستطع النوم، وعندما نهض صباحاً قال: لا يوجد أسوأ وأضرَّ من هذه الخضار، فقال رجل الحاشية: لا، لا يوجد أسوأ وأضر، فانتبه السلطان : لكنك لم تظن ذلك البارحة، ما هو السبب في تغيير نظرتك؟ فأجاب: احترامي لك وخوفي منك، أنا أستطيع ومن غير عقاب أن أنتقص من قدر هذا الطعام، أنا عبد سموكم ولست عبدَ تلك الخضار، بعدها أدين بالكذب في أقواله لكنه بمهارة خرج من الحرج، ويعتبر الإظهار المتعمد للخوف أمام السلطان تلاعباُ دفاعياً من قبل رجل الحاشية ، الذي يدرك أن أمنه يعتمد كلياً على موقف السلطان، وأن عليه أن يلعب على وتر الغرور ونشوة السلطة.

كيف قرؤوا الأفكار أحياناً

إن حاجة المقهورين للأمان تجعل رغباتهم ونواياهم مكشوفة من قبل الديكتاتوريين، ففي زمن *ستالين* درجت العادة على دعوة الفنانين البارزين لتأدية أدوار أمام القائد ومحيطه الضيق، وبعد الاستماع إلى أداء *كازالوفسكي* تجادل المستمعون حول ما يرغبون في سماعه منه، فقاطعهم *ستالين*: ما هذا أيها الرفاق؟ يجب أن يطلب من الفنان تأدية ما يحلو له، ويرغب الرفيق *كازالوفسكي* بتأدية "أنا أتذكر تلك اللحظة الرائعة". لا داعي للتعليق.

محكمة الملك سليمان

إن الحاجة إلى الأمان تقتضي اختيار أهون الشرَّين، وعلى ذلك يبنى الكثير من التلاعبات. فنجد الشرح الأول لمثل هذا التلاعب في العهد القديم، حيث تم وصف محكمة الملك سليمان: "قالت امرأة: آه يا سيدي! نعيش أنا وهذه المرأة في بيت واحد، وولدتُ طفلاً بحضورها في هذا البيت، وفي اليوم الثالث بعد ولادتي ولدت هذه المرأة طفلاً ،وكنا معاً ولم يكن هنالك أحد سوانا. مات ابن هذه المرأة ليلاً بعد أن رقد للنوم، فاستيقظتْ في الليل وأخذت ابني مني يا سيدي، عندما كنت نائمة ووضعته على صدرها، ووضعتْ ابنها الميت على صدري، فاستيقظت في الصباح لأرضع ولدي وإذ به ميت، ولما نظرت إليه ملياً، وإذ به ليس ابني الذي ولدته، فقالت المرأة الأخرى: لا إن ولدي حي وولدك ميت، وقالت تلك المرأة لها: لا ولدك ميت وولدي حي، وقالتا ذلك أمام الملك.

قال الملك: هذه تقول: "ابني حي وابنكِ ميت" وتلك تقول: "ابنكِ ميت وابني حي"، فاقترح: أعطوني سيفاً، فأحضروا السيف وقال: اقسموا هذا الطفل الحي إلى نصفين وأعطوا نصفاً للمرأة الأولى ونصفاً للأخرى، فأجابت إحداهن: يا سيدي أعطوها هذا الطفل الحي ولا تقتلوه، وقالت الأخرى: اقطعوه ولن يكون لي ولا لك، فقال الملك: أعطوا هذا الولد لها (للأولى) ولا تقتلوه فإنها أمه.

وسمعت إسرائيل كلها بالحكم وكيف قضى الملك وأصبحوا يخافونه لأنهم رأوا حكمة الإله فيه ليحقق العدالة.

محكمة الأخوة

وهذه قصة من الحياة اليومية "الضحكة والخطيئة"

اصطدمت سيارة جيب كبيرة بعربة نقل على طريق البلدة، وسقطت العربة في خندق، وسقط حصان جانباً في منازعة بين الحياة والموت، فاستلقى الفلاح وراح يفكر: هذا الرجل الغني سيعطيني مالاً مقابل خسائري، فخرج من سيارة الجيب رجل واقترب من الحصان وسحب مسدسه وأطلق عليه النار، ثم استدار إلى الفلاح وقال: أنت يا أخ كيف حالك؟؟، فيرد الفلاح:حالي حسنٌ، ألف شكر.

إن الحالتين الأخيرتين مختلفتان كلياً، لكنه استخدم فيهما أسلوب واحد "أهون الشرين، المقترحين من قبل صاحب المبادرة في التأثير فتم اختيار الأهون".

يستثمر هذا الأسلوب في جوهره من قبل الناس الذين تتميز طبيعتهم بميل إلى المشاحنة، فكثيرون الذين يحاولون عدم الاقتراب منهم لأن العلاقة معهم مكلفة، فهم يهاجمون من دون مبرر، وهذا هدف التلاعب من هذا النوع.

كيف تجعل الحياة سهلة

إن التغيير البسيط في هذا الأسلوب يسمح بتوسيع نطاق استخدامه، ولإيضاح ذلك نستعرض الحكاية التالية: أتت امرأة إلى أحد الحكماء، وقالت: نحن نعيش بشكل سيئ، بفقر وازدحام، فقدم لها نصيحة أن تشتري عنزة، فاشترت عنزة وأنزلتها في الغرفة التي تسكنها مع زوجها

وخمسة أطفال، فأصبحت الحياة عسيرة جداً، فهرعت ثانية إلى الحكيم: كانت نصيحةً سيئة تلك التي قدمتها لي، لقد تعبنا غاية التعب، فقال لها: الآن عليك بيع العنزة، وهكذا أدركت المرأة المتعبة السعادة والهدوء.

الحاجة إلى الإيمان

تُعبر الحاجة إلى الأمان عن نفسها في ضرورة الإيمان بشيء ما، حيث يشعر المؤمن بنفسه محمياً من المخاطر والكوارث، وتعتبر حاجة الإنسان إلى الإيمان أساس وجود الأديان جميعها، وإن القسم الأكبر من المؤمنين الذين يعيشون الآن على الأرض هم أنصار التجمعات الدينية- المسيحية، الإسلامية، البوذية، اليهودية.

وتسمح الديانة بالاعتقاد بأن ملكوت الله في داخلنا، وأن الثقة بوجوده هي الشكل الأعلى للدين. ونحن نؤمن بإبداع أيدي الخالق.

الطوائف الشمولية

إن لجميع الطوائف الدينية سياسة عدوانية في تجنيد الموالين والأنصار في صفوفها فتقوم على التحكم بالعقول ، وتجبر الإنسان على الاعتقاد بالنقص الذاتي، وتزرع فيه عدم الثقة بالطبيعة الشخصية، وبعد ذلك يبدأ الإنسان بالحاجة إلى قيادة خارجية لشخصه.

يتعقب مؤسسو هذه الطوائف، كما هو معروف، الأهداف الأنانية في الإثراء الشخصي والتسلط على البشر الخاضعين لتأثيرهم، وفي المقابل فإن هؤلاء البشر سيعتريهم شعور بالأمان والثقة بالمستقبل وبصحة طريقهم الذي اختاروه.

الخوف من الموت

إن خطر الموت يمثل الهاجس الأكبر للإنسان، ويوضح المشهد التاريخي التالي كيف تُستغل -من أجل الأمان الشخصي - رغبة الطاغية في وقاية نفسه من إمكانية الموت القريب.

"تنبأ المنجم الشخصي *للوديفيك* الحادي عشر - ولسوء حظه- بموت واحدة من سيدات البلاط، ولم يمضِ وقت طويل حتى ماتت مما أزعج الملك وأغضبه وقرر أن المنجم قبل غيره هو المذنب في هذه القصة المحزنة، فاستدعاه إلى القصر، وأمر الحرس بالقبض عليه وإغراقه في الماء.

وعندما أحضروا المنجم سأله الملك: إن مصير الناس معروف لك بشكل جيد، أما أنت فقل لي كم بقي لك من الوقت لتعيش في هذه الحياة؟.

فأجاب المنجم: سيدي الملك، باحت لي النجوم بسر أنني سأموت قبل ثلاثة أيام من موت عظمتكم، فاضطرب الملك، وبهذه الإجابة الماكرة لم يصن المنجم حياته فقط ، بل ألزم الملك فيما بعد أن يرعاها بعناية ".

١ – ٤ الحاجة إلى الانتماء للجماعة

الخوف من العزلة

نحن نخاف من العزلة، فالإنسان الوحيد يشعر بأنه غير محمي، وغير ضروري لأحد، ومن هنا تأتي الحاجة إلى العائلة والأصدقاء وذوي الاعتقاد الواحد، ومن هنا العطف على الأيتام وعلى الذين لا أحد عندهم.

تكون علاقتنا المتميزة مع أبناء بلدنا وأبناء عرقنا وقوميتنا، اختصاصنا، وملتنا الواحدة، ومن جراء الخوف من أن نسقط من الجماعة أو المجموعة التي ننتمي إليها فإننا نحاول عدم الخروج منها وهذا ما يستغله المتلاعبون بمهارة.

تم الإعلان في الجرائد الإنكليزية عن حفلة صامتة قدمها ذات مرة أحد المطربين المجهولين، ولعب الإعلان الصاخب دوره فكانت القاعة في يوم الحفلة مكتظة بالحضور، وجلس عازف الصمت وراء البيانو وقام بالعزف ولكن باعتبار أن الأوتار كانت قد نزعت فإن أحداً لم يسمع أي صوت، وأصبح الناس في القاعة ينظرون بعضهم إلى بعض بدهشة وارتياب، فانتظر كل منهم ماذا سيفعل جاره، وبالنتيجة جلس كل من في القاعة حابساً أنفاسه.

وبعد ساعتين من الصمت المطبق انتهت الحفلة، وقف عازف البيانو وانحنى أمام الجمهور وودعوه بتصفيق حار، وفي اليوم التالي روى عازف الصمت هذه القصة في لقاء تلفزيوني واعترف في نهايته: أردت أن أرى كم تمتد الحماقة البشرية بعيداً، إنها بلا حدود.

الانسياق

يوجد في كلام عازف البيانو شيء من عدم الدقة، فهو لم يتصادف مع الحماقة، وإنما مع الانسياق. هكذا يدعى المصطلح النفساني لاعتماد عضو الجماعة على الرأي العام، وأشار *بليز باسكال* إلى أن الرأي الاجتماعي يحكم البشر، ويجب أن تمتلك قدراً كبيراً من الشجاعة لتكون أول من يبدي رأيا، كما حدث في الحكاية المعروفة *ل غ.خ أندرسين* "ثوب الملك الجديد".

تكتب *ن.ف.كوتشيفاسكايا*: أُقِرَّ قديما في الدراسات الإنسانية أنه تحت ضغط مجموعة عرضية، الطابور مثلا، يغير ثلث الأعضاء رأيهم، ولا يحاولون الدفاع عنه عندما لا يتوافق مع تقديرات الأخرين، أي أنهم يظهرون انسياقا.

كيف تعتقدون؟ أي إيحاء أشد قوة، إيحاء الجماعة التي تنتمون اليها، أم المجموعة العرضية المؤلفة من أناس غير معروفين متواجدين في الطابور؟ لا أشك أنكم تعتبرون أن تأثير جماعتكم هو الأقوى.

لكن الأبحاث التجريبية تظهر العكس، حيث إن التأثير الإيحائي للناس المجتمعين بالصدفة يظهر بدرجة أكبر، ويبنى قبول الإنسان للرأي السائد في المجموعة العرضية المجهولة على نقص المعلومات عن أفرادها، ويلاحظ أننا في كثير من الأحيان جاهزون لتصديق من نقابلهم لأول مرة، في حين نتعامل بارتياب مع أراء اشخاص نعرفهم جيداً، كوننا على معرفة بالجوانب الجيدة والسيئة في شخصياتهم وعلاقتهم معنا.

إذا تقبل المنساق بوعي وجهة نظر المحيطين به، لكي لا يعتبر مداناً أو مرفوضاً، فإنه يكون ببساطة سهل التأثر (كما يسمونه علماء النفس) - ويتضح عادة أنه سجين رأي آخر ودون أدنى شك بهذا الارتباط.

أسس الانسياق

عندما ندافع عن رأينا فإننا نحمل على عاتقنا مسؤولية صحة هذا الرأي، بينما نخلي عن أنفسنا المسؤولية عندما ننصاع للرأي العام، ولكل منا ذكرياته في سن الطفولة المدرسية لتأكيد ذلك:

توقف الدرس وهرب كل الأطفال في الصف من القاعة وعند تحليل الواقعة: يسأل مدير المدرسة: *إيفانوف*.. لماذا خرجت من الدرس؟؟
إيفانوف: خرج الجميع وأنا خرجت.

شاع قول مأثور في ماضينا السوفيتي القريب " عندنا في الاجتماعات، كل منا على انفراد معارض، والجميع مع بعضهم البعض موافقون" هنا يُغذى الانسياق أيضاً بالشعور بالخوف أمام السلطة، فلا يساير المخالف آراء الآخرين.

ظاهرة الجمهور

من المعروف أن سلوك الإنسان بين الجمهور مختلف عن سلوكه عندما يكون وحيدا، حتى إن الشخص المستقل بالكامل ينصاع لتأثير الجمهور النفسي، خاصة عندما يتحول تجمع الناس إلى حشدٍ في حالات معينة، وليست الحدود ثابتة، فكلما كان عدد المستمعين أكثر ، كان تحولهم إلى حشدٍ أسرع.

توجد مبادئ تحدد سلوك الناس في الحشد :

- يتأثر الحشد بالعاطفة بسهولة
- تضعف لدى الحشد القدرات العقلية
- ليس لدى الحشد ميول إلى الأعمال المنطقية والدقيقة، فهو يريد أن يسمع آراء واضحة وأحكاما قوية .
- يثق الإنسان ضمن الحشد ويؤمن بسهولة، ويميل إلى طي سماته الشخصية، وتقل قدرته على النقد .
- تتقلص قدرة الإنسان على التمييز ضمن الحشد، ويميل إلى الأسود أو الأبيض، ويظهر عنده في المقام الأول كل ما هو غريزي وغير عقلاني .

ومن هنا جاء القول: توجد في الحشد الجماهيري رؤوس كثيرة وعقول قليلة، لذلك فإن الخطاب الموجه نحو الجماهير كان في كل الأزمنة الوسيلة المفضلة لدى جميع أشكال الديماغوجيين، فقد استخدموا الأشكال الجماهيرية للإيحاء، وتلاعبوا بمشاعر الجماهير التي لم تكن تحت السيطرة، فزرعوا إرادتهم في لا وعي الناس مما نتج عنه في كثير من الأحيان عواقب وخيمة. (على سبيل المثال كما استخدم ذلك منظرو الفاشية) .

من شفاه الطفل

لقد قلنا أن الأفضل والمحبب للكثير منا أن يقيموا علاقات مع ممثلين من عرقنا، قوميتنا، وملتنا، فيبدو أن حاجة الانتماء إلى الجماعات المتشابهة مغروسة فينا بعمق.

وإذا كان الكبار لا يرون غالبا الفوارق الظاهرية بين الأمم المتقاربة، فإن الأطفال يخمّنونها بدون أي خطأ، ففي تجربة مرَّ عليها عدة سنوات شارك فيها أطفال إنكليز ١٠-١٢ عاماً (لا يخسر الطفل في هذا العمر مهارة الإدراك الشكلي للحقيقة)، حيث كان من المفروض فرز حزمة كبيرة من الصور التي وزعت أمامهم، وتنسيقها على مبدأ (أحب - لا أحب)، ولم يكن الأطفال يعرفون أنه اختلطت في الحزمة صور الألمان مع الإنكليز، لكن وبدون أخطاء تقريبا استطاعوا أن يفصلوا، وتحت عنوان (أحب) جمعوا مواطنيهم ، واستبعدوا الغرباء جانباً.

وبغض النظر عن أن الفروق بين السلالات البشرية للشعوب، التي تعيش على أراضٍ متجاورة أقل منها (على سبيل المثال) بين الروس الذين يعيشون في كالينينغراد وآخرين في الشرق الأقصى، فلم تتفوق حساسية الأطفال على الكبار فقط، بل وعلى نفسها أيضا، إذ أن الفرق بين الشعوب الأوربية ضئيل من حيث المبدأ، حيث أثبت علماء الوراثة أن الإنسانية جمعاء نتجت من امرأة واحدة.

أنا والعظماء

يشعر البشر بالسعادة عندما يجمعهم شيء ما مع أناس عظماء (أو ببساطة) مشهورين، فيحافظون لعشرات السنين على الصور الفوتوغرافية

التي أخذت إلى جانب شخصية مرموقة، ويفتخرون بذلك. واستجابة لهذه الحاجه ادرجت جريدة كومولوسكايا برافدا عنوانا "انا والعظماء" ونشرت صور وحكايات الكتَّاب عن منابتهم وأصولهم، ويستغل الفنانون المتميزون حاجة الناس هذه لرفع مستوى الشعبية الشخصية، و يجد القارئ أمثله على ذلك في القسم الأخير من هذا لكتاب.

١ – ٥ الحاجة إلى الاحترام والتقدير

يستخدم المتملقون أبسط أشكال هذه الحاجة، ووصف" الجد" *كريلوف* بدقة قوة هذه الوسيلة:

كم مرة كرر للعالم

أن التملق شنيع... وضار

إنما ليس كل شيء نافعاً

وسيجد المتملق دائما زاوية في القلوب

في كثير من الأحيان يفهم الشخص الذي يتم له التملق أنهم يخدعونه، لكن فعل المديح نفسه يروق له، بقدر ما يؤكد على التعلق به وعلى المكانة الاجتماعية الرفيعة، وعلى الرغبة في نيل مكانة كهذه، وهكذا فإن إرضاء الحاجة إلى الاحترام والتقدير تخلق المعجزة، فأحد الأشخاص الشباب غير واثق بقدرته على الكتابة، ومن خوفه من أن يسخر منه، بعث بمخطوطته الأولى في ليلة ظلماء بواسطه صندوق البريد البعيد عن بيته، فتم رفض نشر روايته بصورة دائمة إلى أن أتى يوم سعيد فقبلت واحدة، إلا أنهم لم يدفعوا له أي شيلينغ، لكن أحد الناشرين مدح انتاجه، بعد أن كان الشاب متوترا يتسكع في الطرقات والدموع على وجنتيه.

إن المديح والتقدير نتيجة نشر روايته قد غيرا قدره، ولو لم يحدث ذلك لأمضى حياته عاملا بين الجرذان في المعامل، والأهم أن العالم لم يكن ليتعرف على كاتب رائع اسمه " تشارلز ديكنز".

وفي الكتاب المعروف لـ *ديل كارنيغا* (١٨٨٨-١٩٥٥) قدمت مجموعة من القصص من هذا النوع حيث أدى إظهار الاحترام للشخص والثقة به (خاصه في الفترة الصعبة من حياته) إلى مساعدة الكثيرين في بدء طريقهم وجعلهم مشهورين، ويريد المؤلف أن يورد مثالا أكثر قربا من حيث الوقت لكن له علاقة مباشرة بهذا الكتاب:

في نهاية عام ١٩٩٥ قدم مؤلف مغمور مخطوطة كتابه "كيف تتحكم بالناس، كيف تتحكم بنفسك" لدار النشر في مدينه منسك" أمالفيا"، وبعد مرور وقت محدد اتصل برئيس المؤسسة *لاريسا ايفانوفا لبيين*، وإليكم كلماتها: لقد قرأت مخطوطاتكم حتى الرابعة صباحا، ولم استطع الانقطاع، فلم أتوقع أبدا أن هناك كاتبا في بيلاروسيا يتقن الكتابة عن أشياء جدية بهذا الشكل الممتع، لقد أخذنا الكتاب ونحن بانتظار كتب جديدة، ولم يكن من هذا الكاتب الذي تحمس بعد هذا التقييم إلا أن أنجز تسعة كتب خلال عدة سنوات تلت و خرجت في عدة إصدارات في موسكو وبيتربورغ ومينسك، وأصبح الكتاب الذي مدحته لاريسا لبيين أفضل كتاب عملي في معرض الكتاب العالمي (ربيع موسكو ١٩٩٦) وتمت ترجمته إلى الإنجليزية.

إن هذا الكتاب الذي بين أيديكم هو العاشر في الترتيب، وهذه القصة عني، وأقدم هذه التفاصيل ليس لأفتخر بنفسي، ولكن لأكون دقيقاً بالتوثيق، ولأتمكن من شكر *لاريسا ايفانوفا* المحترمة جدا من قبلي، لدعمها لي في اللحظة الضرورية.

هل كانت كلماتها تلاعبا واعيا؟

الآن وبعد أن عرفتها عن قرب يمكنني أن أقول: أنها فعلت ببساطة كما تعودت، قالت ما فكرت وشعرت به. لكن وبفضل توافق الصدف فإن تقييمها المبالغ به للكاتب أتى بالفائدة للكثيرين: فبالنسبة للمؤلف فقد وجد نفسه، وكانت هي الخطوة المصيرية في حياته، أما للناشر فقد وجد مؤلفاً غزير الإنتاج تأتي كتبه بأرباح معينة، وطبعاً كانت هناك فائدة كبيرة لدائرة واسعة من القراء.

وتلبية لحاجة المؤلف في التقدير فقد وجهته المديرة في الاتجاه الضروري وهذا واحد من أمثلة كثيرة على أن التحكم الخفي يعتبر أخلاقيا إذا سعى لأهداف سامية.

١ – ٦ الحاجة إلى تحقيق الذات

أوسمة النجاحات (جوائز التقدير)

إن لهذه الحاجة مستوىً رفيعاً جداً بالتوافق مع تصنيف *ماسلوي*، وتستخدم تلبيتها والعمل عليها من أجل التحكم الخفي بالإنسان

يَظهر تحقيق الذات في الإنجازات والنجاحات التي تتبلور في وثائق عديدة: قوائم الجوائز، شهادة البروفيسور والأستاذ، دبلوم الطبيب، مرشح لنيل العلوم، خريج كلية أو معهد، شهادة إتمام مدرسة متوسطة، شهادات تقدير.

إن درجة أهمية أو سمة النجاحات هذه مختلفة، مثلما يختلف وزن النجاحات ذاتها ونحن نحافظ على كل ما يشهد على إنجازاتنا (شهادات

تصفرُّ مع الزمن، أعلام وميداليات الانتصارات في المسابقات الرياضية)، ونحب دائما أن نحصل على تأكيد على هذه النجاحات، ويستغل القادة ذوو الخبرة هذه الحالة في توجيه الناس.

أوسمة التميز الحربي

نبدأ من الزعماء العظام فقد كان نابليون بونابارت قائدا عظيما، وأول من ابتكر توزيع شرائط الجوائز والأوسمة المختلفة التي تكرم شجاعة جنود جيشه الذي حقق تحت أمرته ٤٠٠ انتصاراً في معارك كبيرة وصغيرة بفضل عبقرية القائد ورجولة مقاتليه، ويمكن القراءة بالتفصيل عن ذلك، فيما بعد في كتابنا هذا.

التحكم بالكادر

ما يلفت الانتباه في الإدارة المعاصرة لكثير من الشركات ومنها (ماكدونالدز)، التي تتقدم في مجال العمل المؤثر والمربح أنها تنتهز الفرص المختلفة لتوزيع الأوسمة والميداليات على العاملين، كما ويستغل القادة أية حجة لتوزيع الجوائز المادية.

ومن أجل تحسين علاقة العاملين بعملهم يستخدم ما يسمى "تأثير إعطاء الألقاب":

قدم عامل الكهرباء في الشركة طلباً لزيادة راتبه، فاقترحت عليه الإدارة غير الراغبة في نفقات إضافية منصبا (مدير توفير الطاقة) مع الإبقاء على مرتبه القديم، فأرضى هذا الاقتراح العامل واكتفى بالإعجاب باللوحة التي تحمل اسم منصبه الجديد على باب غرفة عمله.

ولم يكن قادتنا أقل نجاحاً في تنظيم جداول وأعمال موظفيهم.

ففي ذروة ازدهار مطار بيكونور، أصبحت كميات الشحن والحمولة التي تصل إليه كبيرة، مما استوجب إنشاء حاجز على الطريق الواصل إلى المحطة القريبة، فكُتب إعلان "مطلوب وبسرعة مناوب على المعبر، والمرتب كذا"، وعُلق في ساحة القرية، لكن السكان المحليين تجاهلوه، ولم يراجع أحد قسم الكوادر على مدى شهر كامل، عندها عُلق في القرية إعلان جديد "مطلوب مسؤول للحاجز" فاكتظ قسم الكوادر صباحا بالمراجعين الذين علت نقاشاتهم وأحاديثهم.

وبهذا الشكل أعطيت للمرؤوسين فرصة لتحقيق ذواتهم في سياق التوجه الرئيسي للقيادة، وكمثال على ذلك تخدمنا الوسائل التي اتبعها القائد العام *سوفوروف*، وهذه واحدة منها: لم يكن المقاتل *شابكين* شجاعاً في المعركة فاعتراه الخوف ولاذ في مخبأ، ورأى القائد سوفوروف ذلك بأم عينه، لكنه لم يعاقبه على ذلك، كما كانت العادة، وتصرف بشكل مغاير، فعند توزيع الجوائز على المتميزين في المعركة قلد سوفوروف المتخاذل شابكين ميدالية، لكن الأخير وتحت وطأة تساؤلات الرفاق (ما الذي استوجب هذه الميدالية) أتى إلى القائد وأعادها له.

أخذ سوفوروف الميدالية وقال أنه سيأخذها ويحفظها لفترة ما، وفي المعركة التالية أظهر شابكين معجزة في البطولة واستحق ميداليته.

وهكذا كانت تربية القائد لجنوده وكما سماها (معجزة ابطاله).

نسمي هذه الوسيلة (ميدالية السمو)

فعندما نتعامل مع الإنسان كبطل فإنه سيحاول أن يصبح بطلا، واستخدمت هذه الوسيلة في جوهرها من قبل مسؤول سجن المجرمين

الخطيرين في ولاية نيويورك، حيث تسنى له العمل هناك سنوات طويلة، فلم يسمح بالتجاوزات التي وسمت هذا السجن قبل مجيئه وكان مبدأه : أنا أتعامل معهم كأناس مستقيمين، وهم يتصرفون بشرف واستقامة.

وعند التقليل من أهمية الإنسان يمكن أن تجعله أسوأ مما هو عليه، وكما يقولون: عندما تنعت الإنسان بالقرد تجعله شبيها به، وللنجاح تأثير مثير حيث يفخر الإنسان بنفسه، ويكون على مستوى الأحداث الكبيرة.

وعلى العكس فإن تقزيم النجاح قد يحبط الكثيرين خاصة الأطفال واليافعين ذوي النفوس الضعيفة. وللإيضاح نذكر قصة فيكتور *دراغوفسكي* "المركز الثالث في تشكيل الفراشة" من مجموعة قصص دينسكين.

عندما ذهبت إلى البيت عائداً من المسبح كان لدي مزاج جيد، أعجبت بكل الباصات ذوي الزجاج الشفاف الذي تستطيع من خلاله رؤية الركاب، ولم يكن الجو حارا، وكانت هناك نسمة داعبت شعري الرطب، وأكثر ما راق لي أنني حصلت على المركز الثالث في مسابقة "نمط الفراشة" وأنني سأحكي لوالدي عن ذلك.

اسرعت الخُطا إلى البيت وعندما دخلت إلى الغرفة سألتْ أمي فورا ما بكَ متألقا هكذا؟؟ كان لدينا اليوم مباراة، فقال والدي: هكذا إذا! نعم، سباحة على طول عشرين متراً بنمط الفراشة، فقال أبي: وكيف كانت النتيجة؟ قلت: المركز الثالث، فارتسم الفرح على وجهه: هذا جيد، وضع الجريدة جانبا وقال آه يا بطل، وأيقنت أنه مسرور جداً، وسأل: من حصل على المركز الأول؟ قلت: حصل على المركز الأول فلاديمير، إنه يتقن السباحة منذ زمن طويل ولم تكن المسابقة صعبة بالنسبة له، فسألني ومن

حصل على المركز الثاني؟ فقلت: حصل عليه طفل أحمر الوجه لا أعرف اسمه، فقال: وأنت إذاً ذهبت إلى المركز الثالث، وابتسم الوالد مما أرضاني وأفرحني، وسألني ومن حصل على المركز الرابع؟ فأجبت: لم يحصل أحد على المركز الرابع، فدهش والدي وقال: كيف ذلك؟ فقلت : نحن جميعنا أنا وميشكا و*تولكا* والباقون (ثمانية عشر شخصا) حصلنا على المركز الثالث، هذا ما قاله المدرب، فقال أبي هكذا إذا، مفهوم، وأخفى وجهه من جديد خلف الجريدة، وانتابني شعور سيء للغاية. وصف الشاعر الألماني العظيم غوته هذه الظاهرة : إذ نقبل الناس بالشاكلة التي هم عليها، فإننا نجعلهم أسوأ، وإذا تعاملنا معهم على أنهم على سوية ما يجب أن يكونوا عليه، فإننا نساعدهم على الارتقاء إلى هذه السوية في واقعهم الحقيقي.

وبدا من خلال دراسة عمل معلمي المدارس أنهم عندما يتطلبون كثيرا من تلاميذهم، فإن جزءا منه يكفي لرفع معدل العقل والإدراك بمقدار خمسة وعشرين نقطة .

يقول الأب *كارامازوف* في رواية دوستويفسكي "الأخوة كارامازوف": كم كنت سأكون سعيدا فيما لو كنت واثقا أنهم سيستقبلونني عند دخولي كأحلى وأذكى إنسان.

غرباء الأطوار

إن تحقيق الذات واحدة من الاحتياجات الذاتية والفردية، وما هو طبيعي لفرد ما يمكن أن يكون غير مفهوم تماما لآخر (وحتى لآخرين كثر).

سكن رجل في بناء كبير متعدد الشقق، وقضى معظم وقته في الفناء ينظم وقت فراغ أطفال غرباء، وعاش على مرتب تقاعدي هزيل، ولم يتقاضَ شيئاً مقابل أعماله النبيلة، وعلم المؤلف عن هذا الناسك عن طريق

أحد زملائه الذي حكى بشيء من الضحك والسخرية عن غريب الأطوار هذا الذي يلاعب مجموعة من أطفال الفناء دون مقابل.

فكان تحقيق الذات هذا غامضا وليس مفهوما بالنسبة له، مثلما وضعُ المخترعين غير المفهومين من قبل الأغلبية السلبية: لماذا لا يعيشون بهدوء؟ يهيمون بأفكارهم، يخرقون النظام المستقر للأشياء، وماذا يمتلكون غير التوتر؟؟.

ولو نظرنا إلى المشاركين في انتفاضة ديسمبر عام ١٨٢٥ (الضباط النبلاء الروس الذين خرجوا في يوم جليدي من أيام ديسمبر إلى إحدى ساحات بيتربورغ لصون حق روسيا في التطور، التقدم وحق الشعب في السعادة) بعيون البرجوازي قصير النظر، لكان من المستهجن ألا يطرح السؤال التالي ماذا كان ينقصهم في الحياة؟؟ فقد كان م. *اورلوف* جينير جنرالا في السادسة والعشرين من عمره، وكذلك م. *فونفيزين*، وكان *بيستيل* ابن محافظ سيبريا وكان *أ. أنتالتسيف* مُقدماً *وتروبتسكي* أميراً. وكان هناك في بيت *انينكوف* مئة وخمسون خادماً، وأربعة عشر طاهياً، ورغم ذلك فقد تلخص تحقيق الذات لديهم في المشاركة فيما يتطابق مع معتقداتهم، مفضلين الحرمان والأغلال والموت غير آبهين بالمناصب اللامعة وترف الحياة.

١ - ٧ الحاجة إلى العواطف الإيجابية

واحدة من أهم الاحتياجات

الإنسان كائن انفعالي تحبطه المشاعر السلبية، وتؤثر عليه فتعمل أعضاؤه بشكل أسوأ، وعلى العكس تشحن المشاعر الإيجابية الجسم بالطاقة وتحسن المزاج.

ومن المؤكد أن النسبة المثلى للصحة النفسية بين المشاعر الإيجابية والسلبية ٧/ ١.

ويشعر الناس البالغون عمليا بنقص كبير في المشاعر الإيجابية (لدينا الكثير من السلبية)، وحول هذا النقص تعطي الأرقام التالية تصورا دقيقا: يضحك الطفل أربعمائة مرة في اليوم بينما يضحك البالغ خمسة عشر مرة.

الأطفال - أزهار الحياة

الأطفال أقرب إلى الطبيعة، ولم يشوهوا بعد بمجموعة "ممنوع"، يتصرفون بشكل طبيعي للغاية، وهذا مفيد للصحة فهم يضحكون بلا حدود، وإذا كان هناك ما يؤلم يبكون (وهذا يعتبر الوسيلة المثلى لتخفيف الشجن)، وأثناء الغضب يتشاجرون.

ولديهم نزعة للتغيير، يركضون، يقفزون لتعويض الجلوس الساكن في المدرسة، فيحركون دمهم مما يحسن العمليات الاستقلابية.

إن الإنسان البالغ محروم من العفوية، ويفتقر إلى المشاعر الإيجابية وكلمات الملاطفة، بينما لا يخجل الطفل من طلب ذلك.

وتروي امرأة وقد أصبحت جدة منذ زمن قريب: يغفو الحفيد في السرير وأنا أهدهد له قائلة: *ساشا* جيد، *ساشا* وسيم، ماما تحب *ساشا*، يحبه بابا، شردت الجدة قليلا، فقال الطفل: جدتي. تكلمي تكلمي.

جدال الشمس والريح

يمكن لحاجة الإنسان للمشاعر الإيجابية أن تستخدم من أجل التحكم به، ولنستمع لكاتب الأساطير ايزوب: تجادلت الشمس والريح

حول من منهما الأقوى، فقالت الريح: سأثبت أنني الأقوى، أترى؟ هناك رجل مسن يرتدي معطفاً، أراهن أنني أستطيع أن أجبره على خلعه أسرع منك، فاختبأت الشمس خلف الغيمة، وبدأت الريح تهب أقوى وأقوى، وكلما قوي هبوب الريح كلما ازداد التحاف الرجل بمعطفه، وأخيرا سكنت الريح، وعندها ظهرت الشمس من وراء الغيمة، وابتسمت بلطف لذلك الرجل المسن الذي فرح وخلع المعطف، فقالت الشمس للريح: إنَّ المحبة والملاطفة أقوى دائما من العنف والقوة.

عن العسل والسُّم

أصدر الرئيس الأميركي ابراهام لينكون (١٨٠٩-١٨٦٥) قانوناً لإلغاء العبودية، وتمت عندها صياغة الفكرة بإيجاز "يمكن على قطرة عسل اصطياد عدد أكبر من الذباب من الذي تصطاده على برميل من السُّم".

(ملك كرة القدم) حول لاعبينا

للمشاعر الإيجابية دور طريف في المسابقات الرياضية، حيث ترفع مستوى التقييم الذاتي للرياضي وثقته بقواه، لكن بالنظر إلى تدريب لاعبي كرة القدم السوفييت قال نجم الكرة *بيليه* أنه يعرف أداءهم غير الناجح في المضمار الدولي.

إنَّ تدريباتهم مكرسة لإزالة النواقص، بينما يجب أن تكرس لرفع مستوى الجدارة والهيبة، وفي رأيه أنَّ لديه ورفاقه الكثير من النواقص، وقلائل من يلاحظونها، لأنهم يقدمون الأفضل ويقومون بعملهم بإتقان فتكون النواقص التي ستبقى - فقط تتمة لهيباتهم.

سر نجاح "الأوبرا الصابونية"

يفاجأ الكثيرون أن المسلسلات التلفزيونية المكسيكية البدائية حظيت بشعبية واسعة، وخاصة عند النساء، ويظهر أن ما يضمن نجاح هذه المسلسلات، هو أنها تراعي قواعد معينة مقترحة من قبل علماء النفس، فيجب على من يكتب السيناريوهات ويصورها أن يتذكر ويطبق قواعد أخلاقية خاصة لا جدال فيها، وهذه بعض الملاحظات :

- عدم استعمال تعابير فظة وتجنب الكلمات الأجنبية .
- عدم التطرق إلى اللصوصية ، الإرهاب وسجون الخارجين عن القانون.
- يجب حل النزاعات والخلافات في العائلة في إطار توثيق العلاقات وتطبيعها.
- يجب التأكيد على احترام عمل الخادمة، السائقين، التجار الصغار، والطبقات الاجتماعية الأخرى.
- تجنب لفت النظر إلى الأطباء السيئين وتعرضهم للإدانة.
- عدم الإشارة إلى السلبيات في شخص رئيس البلاد، ومرؤوسيه ومؤسساته.
- الابتعاد عن طرح الشذوذات الجنسية المنتشرة في المجتمع .

وهذا هو قانون الأوبرا الصابونية و بناؤها.

يقول مشاهدو المسلسلات عادة إنهم يستمتعون ويرتاحون نفسياً في وقت العرض لأن خشبة المسرح التي تجذبهم تثير المشاعر الإيجابية، وبهذا الشكل فإن الأوبرا الصابونية تسد نواقص هذه المشاعر، وتستخدم وسيلة

للتحكم الخفي بالمشاهدين، الذين يتركون كل أعمالهم من أجل هذا المشهد المتواضع.

لماذا تتعرض النساء أكثر للتحكم والتلاعب؟

أولا: لأنهن أكثر عاطفية وأقدر من الرجال على تحمل الخواء العاطفي .

ثانياً: تدور القصص في الأوبرا الصابونية حول العلاقات الشخصية، وروايات الحب، وهذا في العادة مادة لاهتمام النساء .

ثالثاً: نتيجة السببين الأولين وبساطة وفطرية وبدائية القصة، فيتم وبدرجة أقل بكثير تناول قضايا الرجال الذين يغلب عندهم العقلاني على العاطفي .

رابعاً: إن ما يهم الرجل في أي حوار هو النتيجة بينما تكون النساء معنية بعملية التواصل والمعاشرة ذاتها، وتكون النتيجة في المسلسل مؤجلة أو بدون نهاية .

وتنشغل النساء وبكثير من المتعة بالعلاقات المتبادلة، بينما يفضل الرجال الانشغال بأمور أخرى.

المجاملة والإطراء

للإطراء تأثير كبير، فالإطراء الجيد يرفع المزاج، ويصبح مقدم الإطراء مرغوباً فيه، وجليسا لطيفا لأنه يشبع الحاجة إلى العواطف الإيجابية، وإن المرأة ككائن أكثر عاطفية لا تخفي حاجتها إلى المجاملة، وأكثر من ذلك لا تمكن المداعبة دون مجاملات.

لكن الخبرة تؤكد رأي علماء النفس أن حاجة الرجال إلى الإطراء أكثر، ونظرا لقلة الخبرة فإنهم أقل تطلباً لنوعية الإطراء، ويمكن أن ينصاعوا حتى للتملق التافه.

وعن كيفية تعلم تقديم المجاملات، وقائمة المجاملات المؤثرة سيقرأ القارئ ذلك لاحقا في القسم ٧-٢

الحماية من الأفكار السيئة

إن فهم وإدراك نقاط ضعفنا يسبب لنا مزاجا سلبيا، ويسرع الإنسان القوي إلى إلغاء هذه النقاط.

لكن الناس الأقوياء أقلية، وتميل الأغلبية إلى التستر على المشاكل، ولكي لا تسبب مضايقة وضجرا تُبتكر مجموعة من الأمثال والذرائع، ونأخذ على سبيل المثال الناس الذين لديهم وزن زائد وقد سمعوا عن مخاطر ذلك على الصحة، فبدل أن يعملوا على التخلص منه (وهذا ليس سهلا) ابتكروا أعذارا "يجب أن يكون الإنسان الجيد كبيرا" (مديح النفس)، أو "إن كنت سمينا فيمكن أن تنحف أما النحيف سيموت" (استهزاء بالذين يختلفون عنك - الناس المنتظمين).

تتحدث الأمثال والذرائع التالية عن نفسها:

- نقاط ضعفنا هي استمرار لمناقبنا.
- نحن نخطئ كي لا نعود إلى الخطأ.
- كلما كان الإنسان أكثر جودة كان انتباهه إلى السيء عند الأخرين أقل.
- أكرم بمن يحاول أن يفعل شيئاً عظيماً حتى ولو لم ينجزه.

- لا ينجز المشروع العظيم من المرة الأولى (نابليون بونابارت).

يتذكرون هذه الأمثال عندما يريدون تهدئة أنفسهم أو إنسان آخر، مستبدلين الأفكار السيئة عند فشل التأويل الذي يستجر العواطف الإيجابية، وعند تهدئة الإنسان لذاته يذهب في طريق خداع النفس، بأكذوبة النجاة والإنقاذ للجملة العصبية في هذه الحالة، ونهدئ الآخرين إما من الإحساس بالعطف تجاههم، أو لاستجرار عطفهم علينا، وفي كلا الحالتين يتم التحكم الخفي بالجليس، وتقدر درجة أخلاقية هذا التحكم بمستوى معقولية الهدف الموضوع.

قوة المشاعر السلبية

يتذكر الممثل المسرحي الشهير ي. *ارلازوروف* (أتذكر أنني ضربت طفلا وكان ذلك في الصف الثالث او الرابع الابتدائي ، ولم يستطع أن يرد علي أو لم يرغب بذلك، وعلى العموم استدعى أخاه المتقدم علينا في العمر وكان ضخما، وبدا لي أنه سيقتلني لكنه لم يضربني، بل نزع عن رأسي القبعة بعنف واستهزاء وداس عليها، وكان من الأفضل لو قتلني لأن الشعور بالمذلة بقي دائماً .



الفصل الثاني

استغلال نقاط الضعف عند الإنسان

فقط بعيون غريبة يمكنك رؤية نقاط ضعفك.

(مثل صيني)

عندما تنظر إلى نفسك بعيون الآخرين،
يجب ألا تحبها فقط بل أن تكرهها أيضاً.

"غ- ليختينبرغ"

٢ – ١ نقاط الضعف الخاصة بكل فرد

-نقاط ضعفنا-

ليس لدينا نقاط ضعف لا تستخدم من قبل الآخرين لأجل التحكم الخفي، وسنعدد هنا فقط تلك النقاط الأكثر مصادفة، ونوضح استخدامها في التحكم الخفي من خلال أمثلة مناسبة من الحياة.

هذه قائمة نقاط الضعف التي سنناقشها في هذا الفصل:

الفضول، عدم الثقة بالنفس، الحماقة، التواني، الرأفة، المجازفة، حب التملق، المهانة، الوسواس، الإيحاء، الخضوع لتأثير الظروف، التباهي، الجهل، تأخر الكلام، ضعف الشخصية، البخل، الغرور، غياب المقياس الأخلاقي، الحسد.

وسنبحث بعد ذلك في هذا الفصل نقاط الضعف الخاصة (بدرجة أو بأخرى) بالجميع، وبعدها نقاط الضعف التي تميز البعض .

الفضول

كلنا فضوليون لكن بدرجات متفاوتة، والأكثر شهرة هو الفضول النسائي وخاصة فيما يتعلق بعلاقات الناس مع بعضها، ويمكن لعدم أخذ هذه الصفة الإنسانية "الفضول" بالاعتبار بأن يقودنا إلى طرائف وعجائب عدة.

لجذب عدد أكبر من الزبائن دعا صاحب نادٍ ليلي في ولاية كارولينا الجنوبية في كولومبيا فرقة رقص نسائية قدمت عرضاً على خشبة المسرح، وكان أعضاء الفرقة كما ولدتهم أمهاتهم.

لم ينسحب أحد من الزبائن، لكن تواجد اثنين من الشرطة تقدما إلى المحكمة بادعاء "صاحب مكان دعارة"، ولكي يُظهرا أمام محلفي المحكمة كم كانت الحفلة خليعة قام الشرطيان بإعادة العرض في القاعة، فتصنعا وقلدا مشاهد الحب، وتنهدا وأصدرا أصوات إغوائية، لكن محلفي المحكمة شاهدوا هذا العرض حتى النهاية وصفقوا للشرطيين، وأعلنوا أن ذلك كان ممتعاً وأنهم سيذهبون مساءً لمشاهدة العرض الحقيقي، وصُنّف الاتهام كغير مثبت.

عند إثارة الفضول سقط الحراس رفيعو الأخلاق ضحية النظام الذي يحرسونه.

يستخدم الفضول في التحكم من أجل جذب وتثبيت الانتباه، ففي كل وسائل الإيضاح لفن الخطابة ينصح بالبدء بتقديم قصة ما مثيرة للفضول، وفي وقت التقديم تعطى وعود بالتحدث لاحقاً عن شيء يستحوذ الاهتمام.

تنقطع الحلقة الحالية في المسلسلات في اللحظة الأكثر متعة والأكثر اهتماماً، ويضمن الفضول (ماذا بعد ذلك؟) مجيء المشاهدين لرؤية

الحلقة القادمة، وروت الجميلة شهرزاد وعلى مدار ثلاث سنوات حكايا خرافية للأمير المُهدد شهريار، وبفضل التحكم الخفي، وبإثارة الفضول عند الأمير أنقذت نفسها من الموت ومعها ألف من أجمل صبايا بلدها.

نقص الآليات النفسية

لا يمكننا بتأثير لحظي واحد أن نفعل شيئين معاً في آن واحد، وعند تحويل الانتباه من موضوع إلى آخر فإننا نفقد السيطرة لوقت ما على الموضوع الأول، وهذه الحالة تجعلنا على صلة مع ممثلي عالم الحيوان.

أظهر *ي.أ.كريلوف* في الأسطورة الشهيرة "الغراب والثعلب" كيف يمكن التحكم باستخدام تحويل انتباه الشخص وجعله ضحية للتلاعب، فعند إظهار الغراب لإمكانياته الصوتية أفلت من منقاره الجبنة الشهية.

ويستخدم النصابون ذلك في التآمر على الضحية، وهكذا يفعل بعض المرؤوسين عندما يدسّون للرئيس ورقة للتوقيع ويسعون لإلهائه بأحاديثهم ليحولوا دون قراءتها بتمعن.

الإيحاء

يخضع الجميع للإيحاء بهذا النطاق أو ذاك، لكن طبعاً بدرجات متفاوتة، وأكثرهم عرضة له هم قليلو الثقة بالنفس وأيضاً الأطفال وذوو الأعمار المتقدمة:

كما تتأثر النساء في العمر المتوسط بالإيحاء أكثر من الرجال، ويلعب التعلم والثقافة دوراً هاماً في التقليل من أهمية الإيحاء، فالإنسان المثقف يركن أكثر إلى البصيرة، وبالتالي إلى الحقائق والحجج، ويؤسس على مفهوم الإيحاء "التأثير الوهمي" المعروف: يعطى المريض بدل الدواء الذي وعد به دواءً حيادياً (مثلا ماءً عادياً أو حبوب فارغة)، مؤكدين له أن الدواء سينفعه.

وفعلا يحصل الكثيرون على المنفعة، وغالباً ما يحمل الإيحاء في طياته ضرراً كبيراً، وذلك حسب قوته، ونوضح ذلك بروايتين:

ذهبت امرأة إلى بروفيسور شاب مشهور، فعاينها وشخص لديها آفة قلبية غير معاوضة.

ويوجد رياضيون شهيرون بين أصحاب هذه الآفات، ولتشجيع المريضة قال البروفيسور مازحاً: يمكنك ألا تقلقي أبداً بخصوص قلبك، فلن تموتي قبلي، وإذا كان لابد من الموت فسنموت معاً، فحدث أن مات البروفيسور بشكل مفاجئ في اليوم التالي، وعندما علمت المرأة ذلك وقعت في حالة من القلق العميق، وقالت للطبيب الذي استدعته إلى البيت: أعرف أني سأموت! وخلال ساعات قليلة أخذ عمل القلب بالتباطؤ وماتت.

وهناك حالة أخرى: كانت اتهامات المشرف *ليتسيا* سبباً لكراهية الطلاب له، فقرروا الانتقام منه، فاختطفوه وأحضروه إلى ممر في القبو، وأقاموا له محاكمة وهم ملثمون، وألقى النائب العام كلمته بالنيابة عن جميع الطلبة واتهمه بعدة جرائم، وحكمت المحكمة بذبحه، فجلبوا سقالة خشبية (دفة) وفأساً وأعلنوا للمحكوم أن ما بقي له في هذه الحياة ثلاث دقائق فقط ليحضّر نفسه للموت، وبعد مرور هذه المهلة وضعوه على ركبتيه، ووضعوا رأسه على الدفة الخشبية، وأتى أحد المشاركين في هذه المزحة القاسية بالفأس وضرب آخر بمنشفة على الرقبة، وبعد ذلك وفي جو من الضحك اقترحوا عليه القيام، لكنه بقي دون حركة، وساد الرعب عندما اكتشفوا أن المشرف قد مات.

تساعد على نجاح الإيحاء تلك الثقة التي يتسم بها منفذه، فعند دعوة المشاركين لمسابقة بطولة العالم للشطرنج في زمن الانطلاقة العنيفة *لروبرت فيشر*، أوحى الأخير بتلك الثقة التي أشعرت الخصوم باستحالة النصر عليه.

عندما دخل مراقبون مكلفون بتذكر عدد الموجودين في حلقة مؤلفة من عشرة أشخاص جالسين (ستجرى عليهم التجربة)، أعطيت لكل مراقب فرصة النظر إلى كل شخص من العشرة لمدة ثانيتين-أو ثلاث، بعدها عزل الأول في غرفة مجاورة، وأدلى بتقريره عن انطباعاته، وتكونت المرحلة الأولى من التجربة من عروض المراقبين العشرة وتقاريرهم المتتالية، وبعدها أعلن عن فترة استراحة تمت خلالها دراسة وضع كل مُجرب عليه من العشرة عن طريق استجواب المراقبين (كم مراقب من العشرة يتذكره)، وبعدها تم إجراء التضليل التالي: إذا كان عدد المراقبين الذين تذكروا رجل التجربة أقل من خمسة، فيقولون له أن تسعة مراقبين تذكروه، وإذا زاد المستوى عن خمسة قالوا له: أن مراقبا واحدا فقط تذكره.

وبعد استراحة امتدت ٢٠ إلى ٣٠ دقيقة أجريت المرحلة الثانية من التجربة، والتي كانت شبيهة في جوهرها بالمرحلة الأولى، لكن التضليل الذي أُجري قاد إلى إحداث توقعات جديدة لدى رجال التجربة حول إمكانية تذكارهم، وتم إجراء الاستبيان بعد التجربة فأظهر أن التذكر المتوقع عن رجال التجربة الذين تعرضوا في فترة الاستراحة للتضليل المخفض قد انخفض بشكل ملموس، كما ارتفع جدياً عن الذين تعرضوا للتضليل المحفز في المرحلة الثانية، بينما لم تُبدِ مجموعة المقارنة أية تغييرات.

أثبتت التجربة العلمية مدى تأثير الإيحاء على توقعات الإنسان، ومثالاً على ذلك نورد نتائج التجربة التي تمت تحت إشراف البروفيسور *غ.م.اندرييف.وي.يانوشيك*.

هناك أبحاث مشابهة تؤكد رأياً أن تَقبُّل الإيحاء هو خاصة ملازمة لنا جميعاً، ويزداد في حالات الإجهاد والتوتر، ويعتبر فصل الربيع مجهداً للجسم لذلك يكون الناس في الربيع أكثر عرضة للإيحاء، وهذا ما يستغله

المتلاعبون من كل الأصناف، ففي الربيع يُمضي الغجر وقتهم على الطرقات يعرضون على الناس أن يتنبؤوا لهم.

وبمناسبة الإيحاء الربيعي، عليكم ألا تؤخذوا بدعوات الإعلام من نوع (حان وقت التجديد، جددوا أي شيء لديكم، وجددوا أنفسكم) أو (تزدهر الطبيعة، وعليكم أن تزدهروا، فإن أسطورة الربيع لكثير من التجار مربحة "صحوة".

إن الإيحاء مصدر دخل لكثير من السحرة والعرافين، الذين يحاولون جعل الزبون مرتبطاً بهم، ليأتي المرة تلو المرة، وتجب الالتفاتة حتماً إلى ما حدث معنا " يجب أن تعرفوا ما ينتظركم وإلا ستنهار هيبتكم" فيخيفون الإنسان ويجعلونه يعتقد أنه من دون الساحر لا يستطيع أن يفعل شيئاً ويضطر لدفع المال في كل زيارة ويمتد ذلك إلى ما لا نهاية، مثل " الأوبرا الصابونية".

إن الطلب يولد العرض، فعلى شط البحر عندما يتوفر الكثير من الوقت والرغبة في المغازلة ولد نوع جديد من التنجيم، ويستغل التنجيم المعتَمِد على الجسم العاري بساطة الفهم في المتجعات الشرق أوسطية، حيث أن أشياء صغيرة تساعد المصطاف المنفرد أن ينتقل من شريك إلى آخر مشبعاً عينه العطشى للحب والمتعة، وهؤلاء على الأغلب سيدات، ويؤكد علماء النفس أن أشكال الأجسام غير المثقلة بالملابس تميز خواص أصحابها، ويمكن من خلالها الحكم على الإمكانيات الرومانسية والملكات المؤهلة للمغامرات، فالفخذان يشيران وبدقة لدرجة النشاط الجنسي الذي يمكن ألا يخمنه صاحبها أو صاحبتها، كما لا ينصح العرافون بالمغازلة بين الشركاء النحيلين فإنها تعكس احتمالاً كبيراً للخلاف. بينما يكون الانسجام حسب ملاحظاتهم بين الرجال قويي البنية والبدينات اللطيفات.

ومن الضروري أن نشير إلى أن العرافين لا يتحملون أية مسؤولية من جراء تنجيمهم وتوقعاتهم. وفي الخاتمة هناك نظرة متعقلة حول هؤلاء المتنبئين:

يتحاور صديقان: اسمع- يسأل الأول : هل تصدق العرافين ؟

- صدقت قبل أن أذهب إلى إحدى المبصرات للتشاور وأطرق بابها، هل تعرف ماذا سألت؟ لا. لقد سألت من هناك؟؟

الخضوع لتأثير طبيعة الأهداف

يمكن رؤية أية ظاهرة مرصودة من قبل كل منا انطلاقا من فهمنا وإدراكنا لها، فعلى سبيل المثال إذا بدا للإنسان أن البعض صرخوا عليه (وهذا ما يحدث في المشاجرات خاصة) فيما كان هو على غير حق، وكيفما حاول البعض إقناعه أن أحدا لم يصرخ فسوف يبقى على موقفه "سمع ذلك بأذنيه".

تبدي طبيعة الأهداف تأثيرا كبيراً على إدراكنا: لقد سمعنا ما انتظرنا أن نسمع ولتفسير ذلك نورد الحدث التالي: كان يجب أن تجرى فعاليتان في الوقت نفسه، محاضرة لبروفيسور شهير في القاعة الأولى، وفي الثانية لقاء مع مهرج معروف، لكن الأمر اختلط على منظمي الفعاليات فأحضروا البروفيسور إلى قاعة محبي المهرج واللهو الذين انتظروا المهرج، وأدخلوا المهرج إلى القاعة الأولى حيث انتظر الجالسون سماع محاضرة علمية.

وماذا حدث فيما بعد؟ لم يبتسم أحد رغم محاولات المهرج جاهداً إضحاك القاعة حتى أن البعض خرج قبل مضي الوقت، في حين أن المستمعين لمحاضرة البروفيسور انفجروا من الضحك ولم يفهم العالم المسكين ما هو المضحك في أبحاثه، وانعكس تأثير الهدف على الإدراك والفهم في النكتة التالية:

- ستخرج على المحطة القادمة

- لا: لقد خرجت في البيت

- يبدو أنه لا يوجد شيء داخل رأسك

- وأنت إذا زدت عدد مرات الاستحمام فلن يظل في رأسك شيء أيضاً.

إن طبيعة الهدف لا تؤثر على الإدراك فقط، بل على سلوك الإنسان أيضاً، ويمكن لخضوع الإنسان لطبيعة الأهداف أن يستخدم من أجل منفعته كما يستخدم للضرر به، ونبدأ من الأسوأ.

قيل في النكتة الفرنسية المعروفة: إن للمرأة رأيين، واحد خاص بها والآخر خاطئ، فقد تذكر المؤلف هذه النكتة أكثر من مرة عندما أخذ زوجاً من أقربائه كعينة للدراسة، فسمع دائماً الشيء نفسه عندما انشغلت الزوجة بالضيف المثقف كما راق لها، وتقول له مشيرة بأصبعها إلى زوجها: قل له إنه دائماً على خطأ، ويلاحظ كما هو واضح أن هناك رغبة في تعزيز هيبة الهدف الذاتي دون أن تنتبه للسخافة الفاضحة في إقرارها، ووضع زوجها النفسي الذي سببته كثرة الضغط عليه من قبلها.

إن الهدف الموجه للمصلحة الخاصة هو مصدر الكثير من الخلافات في العائلة وفي العمل، وعندما تتكامل الأفكار عند القادة أن مرؤوسيهم كسإلى، ولا يريدون العمل فإن ذلك يحبط ويثبط عند المرؤوسين الرغبة في العمل.

إذا بدا لكم أنكم ستخسرون المعركة

فإن ذلك سيحصل على الغالب

وإذا لم تكن واثقاً من نفسك فإن الكدمات لديك لن تحصى.

وبكل ارتياح سنورد أمثلة على التأثير الإيجابي لطبيعة الأهداف:

حصل المربي الكبير *ماكارينكو* على إنجازات رائدة أثناء عمله مع نسيج اجتماعي معقد "متشردين، لصوص، قطاع طرق". فقد كان الهدف التالي محور عمله التربوي: "عندما تتعاملون مع الناس ضعوا نصب أعينكم مهمة إقناعهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إمكانياتهم الذاتية الكبيرة ، وفي وجود ملكات إبداعية لديهم، وأن لديهم كموناً كبيراً لحل المسائل الكبرى، ويجب السعي دوماً لتكوين الحاجة إلى الفعل والتأثير.

ويقول *فرانكل*: نحن الأطباء على تماس مع التنبؤ الخلاق يومياً وفي كل ساعة من ساعات عملنا، فمثلاً عندما نقيس الضغط الشرياني للمريض ونجده ١٦٠ فإذا أجبنا على سؤاله بأن الضغط ١٦٠ فلن يكون ذلك صحيحاً لأن ضغط المريض كرد على سماع الرقم سيزيد إلى ١٨٠. وعلى العكس إذا قلنا له أن الضغط عملياً طبيعي فلن نكون بعيدين عن الصح، فيأخذ المريض نفساً عميقاً ويسترخي مدركاً أن ما كان لديه هو الخوف من الشلل، لكن كما يبدو أن الخوف من الشلل كان بلا أساس تماماً، وإذا قسنا الضغط من جديد فإنه سيعود خلال هذا الوقت إلى المستوى الطبيعي.

يُظهر ما سبق مدى المنفعة في الفعل والتأثير المتطابقين مع مبدأ أبقراط (لا تسيء أو تضر) فهو يعطي للمريض إمكانية الانتصار على مرضه، وعلى العكس فان المشعوذين والسحرة في الطب معنيون بإقناع المريض بأنه لا يمتلك القدرة على حل مشاكله بدون مساعدة الطامعين.

نقص الكلام

ليس من النادر أن نقع في مواقف صعبة من جراء تصريحات غير موثوقة ودقيقة.

يقول المزارع لجاره: لدي في المزرعة معجزة الطبيعة - خاروف برجلين

فيجيب المزارع الآخر: هذا الذي يقوم بخدمة ابنتي؟؟

توجد أمثولة قديمة (لماذا تبكي التماسيح؟): خطف تمساح طفلا من حضن امرأة، وكرد على توسل الأم الحزينة وعدها أن يفلت لها الولد إذا (قالت الحقيقة)، لكن المرأة اعترضت على ذلك (واضح أنك لن تعطي الولد)، عندها فكر التمساح أنه إذا أعطى الولد فإن العبارة التي سمعها كاذبة ولا تستدعي إرجاع الطفل وإن لم يُرد إعطاء الطفل فعندها(وبقوة منطق الاتفاق وكلمات الأم) يكون الطفل من حقه، حالة صعبة، وأخذت الدموع تسيل من عيون التمساح، ويقولون أن التماسيح منذ ذلك الوقت يبكون كثيرا عندما يتذكرون هذه القصة القديمة، ومع أن عدم الدقة في الكلام يميز الناس غير المثقفين، لكن المثقفين أيضاً يمكن أن يطرحوا أسئلة غبية، ولا يترك الفكاهيون فرصة للضحك على الهفوات الموجودة في أحاديثنا، وإليكم بعض عبارات النكات الشعبية: جلس الطلاب يتنظرون رفيقهم ويتحدثون: ليته يحصل على علامة تامة (٥)، وبعد ساعة أتى رفيقهم راكضاً سعيداً فقالوا: نجحت؟ كم النتيجة؟، فقال: نجحت ٤,٨ كان هناك خطيئة واحدة فقط.

وقصة أخرى، أنا الملازم بيتروف! أيها الرفيق العقيد، فسأل العقيد: أتريد أن تصبح ملازماً أول؟ ... نعم حتما ، إذاً خُذ مجموعة مرافقة واذهبوا لاستلام الملازم أول سودرينكو من قسم علاج المدمنين.

وقصة ثالثة: اتصل رجل بقسم الإطفاء: بيتي يحترق... تعالوا بسرعة

فقال رجل الإطفاء: كيف الوصول إليك فقال الرجل: هل جننت؟ طبعاً في سيارتكم الحمراء الكبيرة.

الحب مجاناً

يوجد في المؤسسة الإعلامية (*بارنيت*) تقليد بسيط يضمن نجاح الشركة، ففي كل يوم يقدمون تفاحة لكل عامل، وهي طريقة بدائية جداً للنظرة الأولى، لكنها تقيّم تغير وتبدل عدد العمال ولهذه القصة خاصةً استجاب الإبداع الشعبي الشفهي واصفا حب الهدايا.

سافر رجل من رجالنا على متن طائرة تابعة لشركة أجنبية، رفض تناول أي شراب مقترح من المضيفة (ويدخل في تكلفة بطاقة السفر)، ولم يوضح السبب لأنه لا يعرف أية لغة اجنبية، فرجعت المضيفة القلقة إلى رئيس المضيفين وقالت: كان ذلك الزبون غير راضٍ عن شيء ما، قدر الرئيس الحالة بمهنية وأتى إليه بطبق وقال: مجاناً يا سيدي، فقال الراكب ولماذا لم تقل ذلك منذ البداية؟ فتناول كل شيء حتى الإضافات.

* * *

يجري افتتاح بنك جديد، فتمت دعوة الشركاء الإنكليز الذين دهشوا بأن الكثير من الموجودين شربوا شامبانيا بكميات كبيرة، وأكلوا بعدها السمك المملح، ثم شربوا الكونياك والويسكي، ثم الفودكا والبيرة، بعضهم غرق في الأكل والشرب، والبعض انشغل بالرقص وآخرون اختلوا بالبنات والصبايا، فاقترب روسي جديد من الرجل الإنكليزي الذي ينظر بدهشة إلى كل هذا وقال: لماذا لا تأكل شيئا؟ نعم ، لا أريد.

اسمع أنه مجانا، بدون ثمن. كُل

أنا آكل عندما أجوع.

أنت بصراحة كالحيوان.

٢ – ٢ نقاط الضعف الخاصَّة بالبعض

التفاخر والتباهي

إن الرغبة في الظهور على صورة أفضل من الموجودة في الواقع تجعل المتفاخر صيداً سهلاً للمتلاعبين، وحول آلية التلاعب فإنه من المفيد أن نتعلم من أغنية (الأنذال المتلاعبين)، "هر بازيليو وليسي ألسي" وفي تمثيلية حكاية "المفتاح الذهبي" (مؤلف الأغنية – سيرغي نيكيتين م).

يجب علينا تمجيد قدرنا

طالما يعيش المتبجحون في هذا العالم

لا تحتاج من أجل المتبجح لسكين

أرعبه قليلا ... وافعل معه ما يطيب لك

عدم الثقة بالنفس

يعاني عديم الثقة بالنفس من نقص ما، ويمكن أن يكون هذا النقص وهمياً لكن صاحبه لا يعلم ذلك، ويعتبر نفسه ناقصاً بشكل جدي في مجال ما، الثقافة، الموقع في المجتمع، الملكات المهنية والذاتية.

وعند معرفة المستوى الثقافي المتدني للجليس، يقول المتلاعب (معروفٌ للجميع) أو (كل مختصٍ يعلم) أو يمكن أن يدلل على فكرته مستشهداً بأقوال غير موجودة لبعض العظماء.

ويصعب القول "لا" لعديم الثقة بنفسه، ويمكن إقناعه بشكل أسهل بتبيان أن ليس هناك ما يستدعي الخوف، فإن وافق عندها لن يحرك ساكناً.

الحماقة

ظهر في صحف خاركوف إعلان أن شركة ما يمكنها نقل الإرساليات إلى فضاء الأموات بواسطة الحواس الخارجية بأجرٍ زهيد مقابل هذه الخدمة، فالتقط هذا الخبر آلاف البشر المسنين وخاصة الأرامل، وكان رأيهم أن الأجر منطقي، وبالنتيجة جمعت الشركة مبلغا نقدياً جيداً، ما الذي ساعدها؟ الحماقة البشرية.

وإذا ساعدت الحماقة بعض البشر في خداع البعض الآخر، فإن الأمر يجري بشكل أقسى عند الحيوانات، فمن المعروف أن العلاقات بين الكلاب والذئاب عدائية جداً، وحصل أن أتت الذئاب إلى القرية مرات عدة وقررت نحر واحد من الكلاب، وكان لديها خطط جاهزة: يتظاهر أحد الذئاب بالخوف ويركض مسرعاً في الغابة فيلحق به كلب غبي مستشعراً شجاعته، وهناك يجلس ذئب آخر ينتظر، وعلى بعد مائتي متر من البيت يلقى الكلب نهايته، ويروي مسؤول الغابة في سميلينسك أنه بهذه الطريقة ولمدة ثلاث سنوات خُطف من عنده أكثر من عشرة كلاب.

التواني

يصبح المرء الذي يتخذ قراراته ببطء مادة سهلة للتلاعب، فلا يستطيع التصرف في الحالات التي تستوجب قرارات سريعة، فيضطر للموافقة على القرار المقترح الذي يندم عليه فيما بعد، وعن استغلال تواني مؤلف هذا البحث من قبل واحدة من مرؤوسيه يتم الحديث في القسم ١١ - ٢ "تحكم المرؤوسين بالرؤساء".

وانعكست هذه الظاهرة في الثقافة الشعبية، في سلسلة من النكات عن "الأزواج الأستونيين حادّي الطبع"، ويمثل التأني والهدوء عند ممثلي الشعب الإنكليزي نمط الرصانة البريطانية.

ما هذا الحشد الذي يقف هناك

إنه الأستونيون... يتراكضون

* * *

يسير رجلان من أستونيا في الغابة، وفجأة يقول الأول: انظر إلى جانب الطريق، في رأيي إنها يد صديقنا أونو، فيقول الآخر نعم صحيح، يسيران أكثر فيقول الأول مجدداً: انظر، في رأيي إنها قدم صديقنا أونو، فيقول الآخر: نعم، وبعد دقيقة يقول الأول بشيء من الدهشة: في رأيي إنه رأس أونو. فيقول الثاني: اوه، آمل أن يكون بخير.

الشفقة

من المعروف أن الكثير من طالبي الصدقة ليسوا معدومين على الإطلاق، بل هذا هو نوع من العمل، يبتز إحساس الشفقة لدى المارة، ويستغله عن طريق الأزياء والأشكال الخارجية المصطنعة في كثير من الأحيان، ولم تمر هذه الظاهرة دون اهتمام مؤلفي الفكاهة الشعبية: رمى رجل روسي عشر دولارات في قبعة متسول، لكن المتسول لم يعره اهتماماً ولم يرفع رأسه فيقول الرجل الروسي: أنت وقح يا هذا! ألا تستطيع أن تقول شكراً مقابل الدولارات العشرة ؟ فيرد المتسول أتريد معجزة مقابل عشرة دولارات مدعوكة؟ فمن المفترض أني أصم وأبكم

عدم إمكانية الدفاع عن النفس

قرر الأميركي جون ميودوك الاغتناء بطريقة التوائية، فقد لاحظ أن الناس الذين يضطرون في الغالب للتذلل لكي يحصلوا على وظيفة، ويستقروا فيها، أو يتبوؤوا مكاناً ما في المجتمع، تظهر لديهم رغبة في إظهار أنهم أيضاً

يستطيعون إذلال الآخرين، وبالانصياع لهذه الفكرة فقد أسس جون شركة صغيرة معنية بتنفيذ خدمات بسيطة مقابل ٣٥ دولار: رمي الكاتو "الحلوى" في وجه الشخص الذي يشير إلية الزبون، وخلال شهرين من تأسيس هذه الشركة كان هناك أكثر من ستين تكليفاً من الزبائن، فكما نرى أن رجل الأعمال وظف مشاكل الزبائن لمصلحته، وتركهم يغادرون دون أموال.

الخرافة

أذاعت المحطة التلفزيونية إن-بي-أس عام ١٩٨٨ أن الممثل الأعلى لإدارة رئيس الولايات المتحدة أكد أن ريغان كان يمتثل إلى نصائح المنجمين عند اتخاذ قرارته (خاصة ما يتعلق بمدة سفره وبرنامج لقاءاته).

ووصف فختفيلنغر في روايته "الأخوة لوتنزاك" كيف تنبأ المنجم الشهير آنذاك لهتلر بفكرة إحراق البرلمان الألماني.

فعن طريق الخرافة يمكن التحكم حتى بالسياسيين الكبار، فكيف إذا تم الحديث عن الناس البسطاء.

قررت سيدة بعد معرفة الوسواس الذي يشغل بال زوجها، أن تفصله عن عشيقته. فبعد أن علمت صدفةً بوقت ومكان لقائهما، دبرت الأمر أن راحت قطة سوداء تعبر الطريق التي تتم عليها الخيانة، ولم يكن هناك طرق التفافية أخرى، فلم يتم اللقاء ورفضت الفاتنة المهانة أية لقاءات أخرى.

حب التملق

يصبح الإنسان المتكبر والمغرور فريسة سهلة للمتلاعبين، فبواسطة تمجيد وتعظيم هيبته يحصلون على المكانة والثقة ومن ثم يتحكمون به، وللدلالة على ذلك نذكّر بالتراجيديا الفكاهية التي انتشرت في سبعينيات

القرن الماضي على مساحة الوطن، ففي مرحلة بريجنيف المتأخرة تدفق تبجيل شخصه كالنهر وافر المياه فانهالت عليه الميداليات وهدايا الموالاة، وتساءل كثيرون وقتها: ما هذا؟ ألا يخجلون؟

استجاب الإبداع الشعبي لهذه المهزلة بالفكاهة والنكات وهذا مثال عليها يسخر من ادعاء الأمين العام بشأن أمجاد القائد العظيم: يتوجهون إلى المارشال جوكوف بسؤال ما، يفكر جوكوف ويجيب: عليَّ التشاور مع العقيد بريجنيف، ابحثوا عنه ستجدونه في مكان ما بالقرب من نوفاروسيسك، وقد عرف رجال البلاط في الكرملين وغيرهم ماذا فعلوا، لقد حصلوا مقابل هذه الأكذوبة الوقحة على مكانة سامية عند الحاكم القدير مما ضمن لهم اتخاذ القرارات الضرورية .

المقامرة

يرتزق قطاع كامل من رجال الأعمال عن طريق استغلال نقطة الضعف البشرية هذه، حيث يجلب لاعبو القمار أرباحاً هائلة للكازينوهات، لذلك يوفر أصحاب هذه المحلات كل الظروف للتمسك بالزبون لأطول فترة ممكنة، وعدم تشتيت انتباهه بشيء، وإليكم الوسائل المستعملة:

- يجب أن تجرى اللعبة في الكازينوهات الروسية قانونياً بالروبلات بينما يدخل الزوار عادة مع دولاراتهم، ولكي لا يصرفوا انتباه الزبون عن اللعبة فلا يرسلونه إلى شباك تصريف العملات بل يقبلون رهناً بأي عملة (خارقين الأصول)، فربما خلال هذا الفاصل الزمني من التجوال باتجاه مصرف العملات قد يغير الزائر رأيه ويختصر اللعبة.

- كل شيء مصمم بحيث لا شيء يذكرك بمرور الزمن، فلن تشاهد في أي مكان من الكازينو ساعة أو شعاعاً بسيطاً لضوء النهار، فكل شيء مغطى بإحكام وفوق الطاولات يوجد ضوء خافت موحد طيلة الوقت، ذلك الوقت الذي ينساه الكثير من اللاعبين.

- "عند وصوله إلى مونت كارلو التقى الرجل الروسي في أول أمسية في الكازينو بصديقه القديم الذي لعب بالروليت، فسأله في أي قسم توقفت؟ فأجابه حتى الآن لا أعلم، فلي هنا ثلاثة أيام فقط".

- تم استبدال المجفف الكهربائي في تواليت الكازينو بالمناشف العادية التي يتم تبديلها بشكل دوري.

- والسبب أنهم لاحظوا أن زائر التواليت يصرف ٣٠ إلى ٤٠ ثانية في تجفيف يديه بواسطة المجفف الكهربائي، بينما يستهلك ٣-٤ ثانية ليمسحهما بالمنشفة العادية، ويعني أن هذا الجهاز يسرق من اللعبة بمقدار نصف دقيقة لكل شخص.

- يقدمون الشامبانيا لأكثر اللاعبين نشاطاً على حساب المحل.

- إذا بدأت الشريكة أو الصاحبة بتبريد حماس الزبون، فإنهم يدعونها إلى البار ويقدمون لها ما شاءت على حساب الكازينو من أجل ألا تتوقف اللعبة، وهذا ليس صدفة، فالقمار الحديث هو ميزة ذكورية، وبالتالي أغلبية الرواد الدائمين في الكازينوهات هم من الرجال، فانظروا إلى كل قاعات الألعاب الأوتوماتيكية وستتأكدون من ذلك.

- إن الحذر النسائي الطبيعي والواقعية الكبيرة يصونان ممثلات الجنس اللطيف من جنون المقامرة، والمحتالين الذين يشكل الرجال أغلبية ضحاياهم.

- أما ما يتعلق بالكازينو فإننا نورد هذه الحقيقة: يجب ألا يبقى عامل الكازينو في عمله أكثر من ٤-٥ سنوات، لأنه ومع مرور السنوات يتعود على تدوير دولاب الروليت بسرعة ثابتة ومعتادة، ويبدأ برمي الكرة بقوة متماثلة فيستطيع اللاعب الخبير حساب وتقدير حركته وبالتالي يفوز على الكازينو.

- تعزز سمعة الكازينو وهيبته في الطلب من الزبائن أن يرتدوا لباساً رسمياً (بدلة + كرافة). وبإشارة من زعيم القاعة يطرد بشكل ملحوظ اللاعب الذي يخل بالتعليمات. ويظهر أية عدوانية في العلاقة مع المحيطين، وإذا كانت الجنحة جدية (التسول مثلا) يُعلن عن اسم اللاعب في مجلة خاصة للمخلين بالنظام، وبالتالي لن يُسمح له بالدخول إلى الكازينوهات في أي حال من الأحوال.

- يتكفل الكازينو بإيصال الزبون الفائز بأكثر الألعاب إلى بيته مع حمايته، وهذا يرسخ عند الزبائن شعوراً بالتفرد، ويشكل حافزاً إضافياً ليكون في عداد الزوار الدائمين، أي أنه يشكل مصدر دخل دائم للكازينو، وبفضل روح المقامرة الموجودة عند المقامرين واستغلال العوامل النفسية المذكورة يزدهر العمل المربح.

الجهل

من السهل التلاعب بالأشخاص الجهلة، وتلفيق الحقائق وتشويهها أمامه وكأنها مبادئ وقوانين مثبتة علمياً، وتقدم تفسيرات كاذبة للظواهر المشاهدة، وفي واحدة من قصص سيرافيموفيتس يستغل مسؤول محطة الطرق الحديدية جهل الجنود في حواره معهم: ركب الجنود المسافرون إلى

الجبهة في عربات القطار المزدحمة، وفي وقت التوقف طالبوا المسؤول بتوفير ظروف جيدة لسفرهم، لكن المسؤول خرج بذكاء من الوضع الحرج فقد كانت هناك لافتة على العربة مكتوب عليها "أربعون شخصاً، ثمانية أحصنة" ومعنى ذلك أنه يمكن أن ينقل في العربة إما أربعون شخصاً أو ثمانية أحصنة، لكن المسؤول علق على اللافتة: يمكن أن تستوعب العربة حسب الظروف المعمول بها حتى أربعين شخصاً و ثمانية أحصنة في الوقت نفسه. ولذلك عليكم الاختيار ما هو الأفضل لكم؟ تقليل عدد الأشخاص بالعربة حتى الأربعين، لكن في المقابل إضافة ثمانية أحصنة إليها، أو إبقاء الوضع على ما هو عليه، فوافق الجنود على الخيار الثاني.

وفي رواية بوليسلاف بروس "فرعون" استغل الكهنة المصريون القدماء جهل الجمهور من أجل إثبات رضا الرب عن طائفتهم، فلعبوا بمهارة على جهالة الشعب، فاستنفروه للهجوم على المعبد قبل حلول كسوف الشمس:

اكسروا البوابة! صرخوا من الخلف وتساقط برد من الحجارة في جهة كوريكور وحاشيته، رفع كوريكور يديه وعندما هدأ الجمهور هتف الكاهن الأعلى بأعلى صوته: أيتها الآلهة! أضع تحت حمايتك المعابد المقدسة التي يعارضها الخونة ومدنسو المقدسات، وفجأة علا صوت فوق المعبد، بدا وكأنه لا يمت للإنسان بصلة: أدير وجهي عن هذا الشعب الملعون وسينزل الظلام على الأرض. وحدث شيء مخيف حيث فقدت الشمس سطوعها مع كل كلمة من الكلمات وأصبح الأفق مظلماً كما الليل، وأضاءت النجوم السماء، وارتسم قرص أسود حوله حلقة من النار مكان الشمس.

لم تنته أية معركة بعد بهذه الكارثة، فشكا الشعب وبكى: أيتها الآلهة ارحمي الأبرياء، وهتف أوزيروس من على الشرفة: كريكور أظهر وجهك لشعبك

البائس سأستمع لصلوات الكهنة لآخر مرة لأنني رحيم "أجاب الصوت الغريب من المعبد". في تلك اللحظة تبدد الظلام وعادت الشمس إلى السطوع، سمع صراخ جديد وصلوات جديدة بين الجمهور، رحب الناس الثملون سعادةً بالشمس المبعوثة، وزحفوا على ركبهم إلى المعبد لتقبيل جدرانه المباركة.

كان المؤلف نفسه ضحية جهله، وسأورد قصة من حياتي الشبابية الطلابية:

قبل العطلة الصيفية أعلنوا للطلاب أن الراغبين في العمل في فترة الصيف في ترميم بناء المعهد سيكونون في حلٍ من العمل الزراعي في الخريف، والأهم أن الأجر الذي وعدوا به في هذا العمل يفوق الأجر الذي يتقاضونه في المجال الزراعي، وكنت في عداد المتطوعين الذين أخدوا بهذه الوعود، وجربت فرحة العمل كعامل ثانوي يستخدمونه في الأعمال المجهدة والوسخة.

والمزعج في الأمر كان لاحقاً، حيث ذهبنا إلى إدارة العمل عدة مرات خلال الأشهر التي تلت وكانت الإجابة أن عملنا ليس مدفوعاً، وكان عيباً أن نعترف بأننا لا نعلم بذلك، فذهبنا مرات ومرات وتعثرنا دائما بالإجابة نفسها.

غياب المرتكز الأخلاقي

إن الإنسان الذي لا يصل إلى مغزى للحياة، ولا يجد سنداً أخلاقياً فيها يصبح فريسة سهلة لكل الطوائف الشمولية، فيتم الإيحاء للذي يقع في شباك الطائفيين أن مصلحته العليا في الخضوع التام لقيادة الطائفة، ومن حيث الجوهر فإنه يُغيّب تماماً، وبالنتيجة فإن هذه الضحية تبيع ممتلكاتها وتضعها تحت تصرف الزعيم، تترك العمل، الدراسة، والعائلة وتكتفي بالطائفة.

ويوجد في روسيا وأوكرانيا وبلاروسيا حوالي مئة طائفة شوفينية تعمل وتؤثر وتجلب مئات الآلاف من المصائر المهدمة والمآسي الخاصة،

وبين هذه الطوائف أكثر من أربعين طائفة كبيرة يدخل في عدادها الخمسينيون والخمسينيون الجدد والأخوة البيضاء.

يمثل الخمسينيّون الجدد خطراً كبيراً وخاصاً بقوة ثقلهم وانتشارهم (عددهم في روسيا فقط حوالي مئة ألف)، وبالسلطة المطلقة للزعيم على صفوف الأعضاء والنظام القاسي الناظم لهذا التنظيم.

ووصفت الصحافية آنا آميليكينا في جريدة كومسمولسكيا برافدا طباع وأخلاقيات واحدة من الطوائف "الخمسينين الإنجيليين" التي تأسست عام ١٩٧٨ في منطقة ألدا فيسك، يقودها المدعو فيتالي كوزير المحكوم سابقاً بجريمة قتل، واحتل هذا التنظيم عام ١٩٩٩ بكامل تركيبه (حوالي ٨٠ شخصاً مع أمتعتهم) قاعة مبنى الإدارة المحلية، وصرح زعيم التنظيم أنهم لن يختلطوا بغير المؤمنين طالما لم يسمح لهم بالسفر خارج الحدود، وما أن تجرأ شرطي وعالم نفس وصحفي على الاقتراب من المخيم حتى بدأ أفراد التنظيم بالصراخ الهيستريائي وضرب الأرض بأرجلهم، وتأدية الصلوات، وانغمس بعض المتعصبين في النشوة وسقطوا مصابين بنوبة ما، وجلس الأطفال فقط (وكان عددهم ٢٨ من حديثي الولادة وحتى المراهقين) بهدوء مستهجن دون أن يلاحظ عليهم علامات الحياة واستمرت هذه الحالة يومين.

أراد زعيم التنظيم الخروج إلى كندا، ولكن ذلك يستوجب امتلاك المال والاعتراف بهم مناضلين من أجل عقيدتهم، فصرح كوزير لجميع الصحافيين أن التنظيم حكم على نفسه بالتفكك الذاتي، وأخذ المؤمنون يودع بعضهم البعض أمام أعين المشاهدين العفويين، ويستعرضون بعض الطقوس العسكرية أمام جموع الأطفال.

لم يكن من الممكن التباطؤ ففي دقائق معدودة تدخلت الشرطة وعزلت المسلحين، وفصلت الأطفال عن البالغين مرسلة البنات إلى المشفى والشباب إلى قسم الشرطة، وهنا بدأ الخوف فأعلنت النساء (عضوات التنظيم) في المشفى أنهن يتبرأن من أطفالهن لأنهم تدنسوا بملامسة الملحدين، فبقي حديثو الولادة دون رعاية من أمهاتهم، فأرسلوا إلى مشفى الأطفال، والأطفال الأكبر توجهوا إلى بيت رعاية الطفل.

لم يبكِ الأطفال وجلسوا متجمعين بزمر متراصة، وتبدو وجوههم كالأقنعة المطاطية عديمة اللون، وانتظروا بصبرٍ ما سيستجد معهم.

اقترحت المربية على الطفل أن يغير ملابسه، وساعدت طفلة في السادسة من عمرها في خلع بلوزتها، فقد تجمدت الطفلة من الخوف كان جسم الطفلة مشوهاً بالحروق والندبات، ولوحظ ذلك عند بقية الأطفال.

فانفجرت امرأة مسنة بعبارات : يا إلهي! ما هذا؟ ؟ فكان الجواب: لربما كنّا قد أسأنا التصرف فمن الواضح أنهم عملوا في التنظيم وفق مسلمة "عذبوا الأطفال في طفولتهم لكي يسعدوا في كبرهم" ضربوهم بقسوة دون ذنب سوى قلة الحركة، فأجبروا الطفل دائما على التحرك، وكان المربي في التنظيم مستنفراً دائماً مع سلكه المعدني والماء المغلي والمسامير، التي تخدش وتجرح جلد الأطفال لكي يطول عذابهم.

لقد جلدوا *ساشا* الطفل ذا العشرة سنوات بسلك لأنه لم يستجب فورا لنداء الأب، وقطعوا شعر الطفلة *أوليغا* عندما حاولت أن تعرف ماذا تعني الدمية، وتعرض طفلان في عمر عشرة أشهر للضرب لأنهما تجرأا على البكاء، لذلك فإن الأطفال الذين نقلوا إلى بيت رعاية الطفل ناموا على بطونهم فقط ، لأن ظهورهم مملوءة بالكدمات والجروح.

وفي اليوم الأول لحريتهم روى الأطفال الأكبر سناً للمحقق عن الجريمة، التي صدمت حتى الذين تعودوا رؤية الأفعال القاسية، فقد علم ميشا ذو العشر سنوات بوصول رجال إلى القرية يبحثون وينقبون عن الذهب، فهرع لمشاهدة عملهم، فعلموا بذلك في التنظيم وأصيبت أم ميشا وبقية النساء بنوبة هيستيرية وتعالى الصراخ: لقد أفسده الملحدون، وراحوا يطلبون عقوبة خاصة للطفل.

راح الرجال يضربون الطفل بسلك صلب ويركلونه بالأرجل، وعندما فارقته علامات الحياة تجمع حوله كل أفراد الطائفة للمساهمة في دفنه، ودفن في مراسم خاصة "اعتبر الموت في غمرة الآلام والمعاناة شرفاً خاصاً"، والأكثر فظاعة أنه تبين بعد كشف الخبراء أن الطفل *ميشا* دفن حياً.

وسمحت حقيقة هذا الفعل العنيف المطبق على الطفل "وليس القانون المطبق على تلك الطوائف والتنظيمات" باستدعاء وجلب قادة الخمسينين إلى المسؤولية الجنائية، لذا يقبع كوزير الآن في سجن ياكوتي مع مناصريه، ولم يقفل الملف حتى الآن، ولم يصدر الحكم بعد.

وحرمت النساء من حقوق الأمومة لكن ذلك لم يهمهن أبداً، فعند إطلاق سراحهن لم يبدِ الأخوة والأخوات أي اهتمام بمصير الأطفال " أين اختفوا وذابوا في المساحات المفتوحة لمنطقة ياكوتي" وربما انتقلوا إلى منطقة أخرى للقيام بشغب جديد يحصلون من ورائه على السفر خارج الحدود حسب البرنامج، الذي زرعه في رؤوسهم الزعيم.

ولحسن الحظ أن أقرباء لطيفين رحيمين أتوا من مناطق مختلفة من البلاد، وأخذوا البنات من المشفى ودار رعاية الطفل، وروى الكثير من الجدات والأجداد قصصاً مخيفة حول تأثير الطائفة على عقول أولادهم وبناتهم، وكيف أنهم لم يتركوا وسيلة لاستعادة توازنهم.

إن الخاصية المميزة للطوائف والتنظيمات الشوفينية هي: أن كل القرارات تؤخذ من قبل زعيم التنظيم فقط، ويكون الآخرون جاهزين للإصغاء والتنفيذ، وخاصة فيما يتعلق بالطائفة الدولية المعروفة (مجمع الروح القدس) التي أسسها القديس مون الذي يتم تحت إشرافه وبتوجيهه حتى اختيار الأزواج بعضهم البعض دون أن يعرفوا بعضهم، أو أن تكون لديهم رغبة بالاقتران وتتم مراسم الزواج بإشراف الزعيم نفسه.

ويؤشر المثال التالي على حجم وثقل هذه الطائفة: ففي واحدة من أكبر مراسم الزواج التي تمت في ٣٠ أوكتوبر ١٩٨٨ بالقرب من سيؤول أنجزت عقود قران ٦٥١١ زوجاً في وقت واحد.

وبعد تفكك الاتحاد السوفييتي، وبنتيجة الفراغ الفكري والشرعي تعرضت شعوب الدول المستقلة الجديدة لهجوم واسع من قبل كل الطوائف والتنظيمات التي تعتبر الولايات المتحدة موطنها الأم، فعلى سبيل المثال في عام ١٩٩٨ زار منطقة سفيردلوفسك ٢٦٨ مبشراً نصفهم من المورمون.

ويستخدم المبشرون كل أنواع التأثير، بما فيها فقرنا وتعطشنا إلى المعرفة، فعند إلقاء درس عن علم نفس الإدارة في شركة "ألمازا روسيا- ساخا" أشار المحاضر إلى الحالة التالية: تقدم إليه كباحث اجتماعي ذوو الأطفال الذين يتعلمون في شعبة الكومبيوتر المهداة من قبل المبشر الأميركي، وأتى الأطفال إلى الدرس فرحين أولاً بإمكانية الحصول مجاناً على شهادة الكومبيوتر، وثانياً السفر المجاني الموعود إلى الولايات المتحدة، وما أقنع الأهل أنه تخلل الدروس خُطبٌ ليس لها بحال من الأحوال مغزى أرثودوكسي.

وبهذا الشكل فإن التلاعب الهائل من جهة دعاة الطوائف يستند على ثلاثة مكونات:

أولا: عدم استقرار الذات، ثانيا: غياب المثل والقدوة، عندما لم يحل محل الفكر الشيوعي فكر إنساني آخر، ثالثاً: النقص في التشريع، مما يسمح بتنشيط الطوائف الشوفينية.

الحسد (الغيرة)

الشعور المدمر:

الحسد- واحدة من الظواهر المدمرة التي يكون سببها عدم القدرة على تحقيق الذات بالشكل المطلوب، فإذا لم يتحقق لي ما أصبو إليه، فيجب ألا يتحقق ذلك لأحد، وإذا كان الآخر أفضل مني فسيكون الآخر عدواً لي، ويجب أن أقدم له الأسوأ.

وفي أحد الأمثال يقول الساحر للإنسان اطلب ما تريد لكني سأعطي لجارك الضعف، وأخذ يفكر أن جاره سيأخذ ضعف ما سيأخذه هو فرفض، وأخيرا طلب من الساحر بعد تفكير طويل: اجعلني بعين واحدة، وليصبح جاري أعمى تماماً،

يتناول هذا المثل جوهر الظاهرة التي تدعى "الحسد"، ولأن الحسد مرتسم في طبيعة الكثير من الناس فلم تكن هذه الظاهرة بعيدة عن اهتمام شخصيات بارزة ستساعد آراؤهم في فهمنا لهذا المفهوم.

طبيعة الحسد:

- الحسد هو قلق (استياء) الروح من أن الخير الذي نتمناه يظهر في حوزة إنسان آخر لا نعده جديراً به أكثر منا (ت. ليبينتس).
- الحسد: هو التكدر الناتج عن نجاحات الأصدقاء (سقراط).

- الحسد: هو الكراهية التي تؤثر على الإنسان على الشكل التالي: يشعر بالاستياء لسعادة الآخرين، وبالعكس يُحس بالرضا والفرح إذا ابتليوا بالمحن (ب. سبينوزا).

من الذي يتعرض للحسد:

- "الحاسدون هم الذين يتمنون انطلاقاً من غرورهم ونزواتهم النجاح في كل شيء دفعة واحدة، ويوجد لديهم دائماً من يحسدونه، لأنه من المستحيل ألا يوجد أحد يتفوق عليهم في مجال ما.(ف. بيكون).

- إن أكثر الناس ميلاً للحسد هم أكثرهم شعوراً بالدونية. ب. سبينوزا.

من يعتبر نفسه خالياً من الحسد هو الشخص الذي لا يراجع نفسه. (ك. غيلفيستي).

- الناس الخالون من الحسد أقل من الخالين من الطمع. (ف. لاروشفوك)

وكما نرى أن معظم هذه الملاحظات بعيدة عن التفاؤل.

مصاعب الحسد:

- يتسبب الحاسد بالتكدر لنفسه كما لعدوه (ديموغريت).

- إن الحسد يدوم أكثر من سعادة الآخرين التي نغار منها (ف.لاروشفوك)

- الحسد هو الكراهية التي لا مثيل لها. (ف.لاروشفوك)

- الكراهية: شعور نشط بالسخط والحسد شعور سلبي به، وليس مستهجناً أن يتحول الحسد بسرعة إلى الكراهية.

- الحسد لا يحترم الأعياد (قول مأثور قديم).

- عندما سئل حكيم عن سبب حزن الناس الدائم قال: إما أن تكون مصائبهم، أو نجاحات الآخرين.

- لا شيء سوى الموت يمكنه التوفيق بين الحسد والفضيلة. (ف.بيكون)
- يتباهى الناس عادة بأكثر المشاعر الإجرامية، لكنهم لا يجرؤون على الاعتراف بالغيرة والعواطف الخجولة والوجلة. (ف.باراشفوك).
- وهكذا فإن الحسد ليس شعوراً ثقيلاً فحسب بل هو شعور مخجل أيضاً.

إذا انتابك الحسد

تذكروا أن بوشكين العظيم اعتبر الحسد أخاً للمنافسة، أي حافزاً للوصول للهدف، وهذا ما ردده الفيلسوف بيتران راسيل "يمكن محاربة الحسد بطريقة واحدة، أن تجعلوا حياة الحاسدين أكثر سعادة وكمالاً".

ملخص:

- عندما يكون الحسد أمراً لا مفر منه، يجب استخدامه كحافز لجهودك الشخصية وليس بهدف إزعاج الآخرين.
- يؤكد علماء الاجتماع أن انتشار الحسد في بلدنا أوسع وأعم منه في المجتمعات الفردية في الولايات المتحدة وبريطانيا، فإذا رأى الأميركي نجاحاً لشخص ما فإن ذلك سيشكل مثالاً وحافزاً لديه لفعل شيء مشابه، أما الحاسد فإنه يفكر بالدرجة الأولى كيف يفسد على السعيد سعادته.
- كان مسارنا التاريخي للأسف كثير التعرج بالمقارنة مع البلدان ذات التقاليد الديموقراطية العريقة، فقد قال الفيلسوف الكبير ن.بيردايف كلمات مريرة "الاشتراكية- هي إيديولوجية الحسد" وبالفعل إن شعار "سرقة المسروق"، الصراع مع الأغنياء (وليس مع الفقر)، الصراع مع الادخار، ومع الرجال لابسي الثياب العصرية إلى آخره- هذه وتلك من أبحاث مفكري الاشتراكية لم تسهم بشكل من الأشكال في التخفيف من هكذا إحساس سوداوي كالحسد ، بل على العكس أوقدته و غذته.

ومن المفهوم أن شعوراً قوياً كالغيرة والحسد لا بد أن يُستغل في التلاعب والتحكم، فإن تحريض الإنسان على الحسد يؤسس له الأعداء، ويكثر الناس دون التفكير بذلك من التباهي بأنفسهم أو الثناء على المقربين والأحباب.

هناك سيدة تبدأ عملها اليومي بحديثٍ مفرح عن زوجها اللطيف الذي يقوم بكل واجباته على أكمل وجه ويعتني بالأولاد وإلى آخره، مما يولد لها الكراهية عند زميلاتها النساء من الحسد، والرجال من ملامتهم لأنفسهم كأزواج.

عندما يقدم الأهل المعلمون والمربون طفلاً ما مثالاً للأطفال الآخرين فإنهم يتسببون بكراهيته لدى الأطفال فلا يلعبون معه أو يعاشرونه ويمكن أن يضربوه ضرباً مبرحاً.

وبهذا الشكل يمكن للمديح أن يتسبب بعلاقات الكراهية للشخص من جهة المحيطين به، وبالحماقة يتم ذلك ضده نفسه وضد مقربيه، أما الأكثر ذكاءً فيستغل ذلك بالتحكم بضرر الآخرين.

ظهر في تاريخ الحياة السياسية الروسية الحديث أسلوب جديد بالتنكيل بغير المرغوب فيهم من السياسيين، فيتم إشهار نجاحاتهم ونمو شعبيتهم واستقلاليتهم عن الرئيس يلتسين الذي يتحسس خطورتهم، وتتم بالتالي إقالتهم، وبهذا الشكل ظهر صف كامل من رؤوساء الحكومة المتقاعدين: تشيرنوميردن، ستيباشين، بريماكوف، وكان ذنبهم الوحيد هو نمو شعبيتهم.

يعتبر المديح والتباهي محاولة لرفع مكانة شخص ما أعلى من مستوى الآخرين، ويمكن لأي مظهر من مظاهر التميز والتفوق أن يسبب الخلافات، فما هو الترياق مقابل هذه الحالات؟

تم تطوير آليات للحماية في الثقافات المختلفة: السلافية، الصينية القديمة، والأخلاقيات المسيحية.

ففي الثقافة السلافية ومنذ قديم العصور اعتبر التواضع قيمة عالية للإنسان، "لا تمدح نفسك وانتظر أن يمتدحك الآخرون".

وفي القرن الثالث قبل الميلاد قال الفيلسوف الصيني لاوتزي: تعطي السواقي والأنهر المياه للبحار والمحيطات التي تتوضع أدنى منها، وكذلك على الإنسان الراغب في السمو أن يحافظ على نفسه أدنى من الآخرين، هذا هو التواضع الذي يظهر شكلاً عالي الحساسية.

وتتجسد هذه الحكمة في وقتنا الحاضر بشكل مقارب نوعاً ما: لا تفرط في العلو فتضرب على رأسك "يمكنك أن تكون أذكى من الآخرين، أجمل منهم، أغنى منهم لكن لا تتحدث معهم عن ذلك"، تسمح كل هذه الوسائل بتفادي ظهور الحسد والغيرة أو على الأقل بتقليل احتمال ظهورها.

الجشع والغرور

لقد دمروا حتى إيزوب الحكيم الذي أتى إلى ديلفي، وتحدث أمام المواطنين مستعرضاً حكمته وعلمه، فأصغى إليه الناس باستمتاع، لكن أحداً لم يدفع شيئاً مقابل ذلك، عندها تحدث بشكل مسيء عن النساء الديلفينيات، فدسوا له في حقيبته انتقاماً منه فنجاناً ذهبياً أخذوه من المعبد، فاتُّهِمَ بالسرقة وحكم عليه بالموت وأجبر على إيجاد الفنجان رامياً نفسه في الهاوية.

هذه القصة مفيدة كمئات الخرافات التي يرويها إيزوب ولا تغيب عن بالنا كلمات الإمبراطور الألماني فريدريخ الأول "كل إنسان يقدر بما يعمل، منقوصاً منه كمية غروره".

ضعف الشخصية

إن الامتثال لتأثير شخص آخر وعدم القدرة على القول "لا"، وانعدام المؤهلات هي التي كانت تميّز بطل فيلم إلدر رازانوف "المارثون الخريفي" بوزيكين (الممثل و.باسيلاشيفيلي) الذي تحكمت به الزوجة، و العاشقة، والجارة والزميلة عديمة الكفاءة في العمل.

الطبع (المزاج):

هو مجموعة الخواص الذاتية الثابتة للشخصية، التي تنطوي وتظهر في النشاط والتواصل الاجتماعي، وإن طبع شخصية ما يخلق أشكال السلوك الخاصة بها، وهذا يسمح بتوقع ردود الأفعال المحتملة لهذه الشخصية على حالة معينة والتلاعب والتحكم بها بدقة.

إن استغلال سمات الشخصية من قبل المحيطين بالإنسان وجد مكانه في اللغة فيقال" يمكن أن تمسكه من كلامه"، "تستغل طيبته".

الفصل الثالث

استعمال السمات النفسية

يبدو الإنسان في الواقع بشكل مختلف عما هو عليه
" س.ي ليتس"

٣ - ١ العدوى النفسية

ماذا يعني ذلك ؟؟

معناه أن حالة شخص ما تنتقل إلى المحيطين به، فعندما نتواصل مع نديم ذي مزاج سيء فستلاحظ أن مزاجك قد تعكر، بينما ينقل لنا المتفائل الفرح الطاقة، ولذلك نميل إلى المرحين ونحبهم ونستجيب للابتسامة الودية وبدون إرادة بابتسامة مماثلة .

تأثير الجمهور

كلما كانت القاعة أكبر كانت العدوى النفسية أسهل، فعلى سبيل المثال كان هتلر يفضل أن يحتد ويغضب في القاعات الكبيرة، لأن إثارة الجمهور أسهل من إثارة مستمع واحد، كما أن ادخال البهجة إلى القاعة أسهل أيضا، فيكفي أن يضحك أحدهم حتى تعم الحالة جميع الحاضرين، وتستخدم هذه الظاهرة الأخيرة في برامج الفكاهة ، حيث يسيطر جو الضحك بعد كل نكتة ويسهل علينا الدخول في مزاج ممتع .

الشائعة

استخدم العبقري فسيغالود مير خولد (١٨٧٤-١٩٤٠) وسيلة العدوى النفسية لجعل مشاهدي مسرحية الحرب الوطنية يبكون في اللحظة المناسبة، فيروي ك . رودنيتسكي مؤلف كتاب "المخرج مير خولد": يُظهر مير خولد في المشهد الختامي مقتل جميع المقاتلين السبعة والعشرين الذين تلقوا بأنفسهم ضربة العدو، فنشأت في المسرحية رؤية مفاجئة لحرب مستقبلية وبواقع رهيب .

لقد خاض مخفر الحدود المعركة في بناء المدرسة، وكان بوشييف آخر من استشهد، بعد أن تعرض لإصابة مميتة، وتحرك بصعوبة ورفع جسده وكتب بالطبشور بأرقام كبيرة على سبورة الصف :

١٦٢٠٠٠٠٠٠

-٢٧

١٦١٠٩٩٩٩٧٣

بعدها سقطت الطبشورة من يده ، ونظر إلى القاعة مبتسما ومات .

فيسأل القائد في هذه اللحظة باستياء : من يبكي هناك ؟؟

بكى الجميع في القاعة، فقد استخدم ميرخولد العدوى: جلست الممثلة على الأرض وبدأت تتنهد فسحب جميع من حولها مناديلهم ليمسحوا دموعهم .

٣ - ٢ التماثل – التطابق

مفهومان خاطئان

" بعد ذلك صارت موجودة بسبب ذلك "

هكذا تعبر صياغة أحد المفاهيم الخاطئة المعتادة عند الناس، والتي لاحظها قدماء علم المنطق، فتظهر هنا الصفات الماكرة للتشابه والقياس، فباعتبار

النتيجة تأتي دائما بعد السبب، فإن المستمع ضعيف التمييز يتقبل بالقياس كل ما هو آت مع الزمن كنتيجة، وهذه هي طبيعة المفهوم الخاطئ "إذا كان بجانبه فمعنى ذلك" أنه ليس من قبيل الصدفة أن يتواجد الآخرون إلى جانبك، ومن هنا يأتي الخطأ في المفهوم.

المرغوب وغير المرغوب فيه

بنتيجة الظاهرة المشار إليها، فإن تواجدك إلى جانب شخص معروف وذي مكانة عالية يرفع من شأنك في عيون المحيط، وليس بالصدفة أن الذين لهم صور مع شخصيات كبيرة فإنهم يستعرضونها بكل سعادة، ووفقا لهذا المبدأ، فإن الناس العقلاء يتجنبون التواجد إلى جانب شخصيات بغيضة، وعلاوة على ذلك أخذ الصور معها.

ووجد المفهوم الخاطئ "إلى جانبه، يعني معه" مكانه في الكلام الشعبي: "ليس لأنه سرقَ أو سُرق منه"، وبمعرفة ذلك فإن الناس الذين يحافظون على سمعتهم يتجنبون أن تذكر أسماؤهم في قصصٍ مشكوك فيها حتى لو ظهروا فيها بمظهر لائق.

كان المؤلف في طفولته شاهدا كيف أن شخصا محترما واحدا من القلائل في المدينة الذين حملوا لقب "فنان شعبي على مستوى الاتحاد السوفييتي" رفض تقديم شكوى وإجراء تحقيق بشأن سرقة قبعته الثمينة، فقط لكي لا يلطخ اسمه، كنا نعيش وقتها في فقر، وكوّن هذا الموقف انطباعا قويا عاشت ذكراه معنا خمسين عاما، وكان هذا الفعل يومها يمثل غرابة مطلقة، وينظر إليه الآن على أنه أتى من باب الحكمة.

أشياء صحفية

إن عصرنا الحاضر مليء بحقائق التلاعب والتحكم باستخدام مقولة "إلى جانبه ، يعني معه" فسخرية وازدراء الزملاء وعتب الأصدقاء ألزموا مراقب الآليات فلاديمير كوزنيتسوف باللجوء إلى المحكمة، فيبدو أنه قبض بقوة على أحدهم فقرروا الانتقام منه بحيلة لم تكن بدائية حتما، ففي ١٤ أكتوبر من عام ١٩٩٢ وتحت عنوان "الشرطة تكرس نفسها" نُشرت صورة في صحيفة "الكوموسمول الموسكوفي" لفلاديمير المبتسم مع زملائه في القسم المركزي لقوى الأمن الداخلي لمدينة موسكو، فتم وضع الصورة إلى جانب تحقيق صحفي لإلكسندر بوغوإنشينوكوف "اغتيال في جيلدوف" يتحدث عن مقتل سائق على أيدي موظفي دائرته، وكانت صورة هؤلاء الشرطة المكلفين بالحراسة الدورية للطرقات قد نشرت على صفحات هذه الصحيفة من قبل، حيث وضعت في ١ أوكتوبر عام ١٩٩٨ في ربورتاج تصويري مرتين، عندما ظهرت الصورة إلى جانب صور لكلبين من نوع البولدوغ وزوج من الفيلة.

وحسب كوزنيتسوف فإن المشهد القديم أضحكه كثيراً، بينما كان مثبطاً للغاية عندما وضعت الصورة بجانب المقال الذي يحكي عن الشرطة القتلة، هنا لم يتكلموا عنه بكلمة سيئة لكنهم بمهارة لطخوا سمعته وأدانوه.

تروي صحفية من ريغا كارميلا ميديلي: عندما عمَّ الركود في منتصف السبعينيات، سميت الصحيفة التي كنت أعمل فيها "الشباب السوفيتي" وكانت تطبع في ريغا، بدا الشريط الأول فيها تقليدياً، فحمل القسم العلمي اسم الصحيفة نفسه مضافاً إليه عناوين المقالات الرئيسية المتوضعة على

الصفحات الأخرى، بعده ارتسم شريط أسود توزعت تحته مواد الشريط الأول، وحملت الصفحة الأولى عناوين سياسية.

وفي صباح مشؤوم صدرت صحيفة "الشباب السوفيتي" على النحو التالي: إلى جانب اسم الجريدة عدد من إعلانات المقالات الموزعة في الأشرطة الداخلية والتي كان من بينها: "حذاءان"، بعدها "النهاية الجريئة" وتحتها فوراً صورة كبيرة يجلس فيها غريغ وبريجينيف حول الطاولة وفي منتصف اليوم رن جرس الهاتف في مكتب رئيس التحرير وكان الحديث مع الهيئات العليا، وفي غضون أربعين يوماً وعلى ثلاث مراحل تم طرد أحد عشر صحفياً من مختلف المراتب وكلي أمل أنني لن أشرح أن زملائي لم يستطيعوا توقع ذلك، وطبعاً جَمْعَ هذه الصحيفة بهذا الشكل وعن سابق الإصرار.

تفسير مستتر لقوة الحاجز "إلى جانبه – يعني معه" أنه نمط الإدراك الذي يمكن أن يستخدم في التحكم في سبيل السخرية والازدراء.

يُجري صحفي لقاء تلفزيونياً مع سياسي بارز، ويتحدث في الاقتصاد بشيء من الهذيان فيقول الصحفي: اسمح لي بالسؤال من رجل اقصاد إلى رجل اقتصاد، ولأن المذيع أعلن صراحة قبل ذلك أنه ليس اقتصادياً، فقد بدا قول الصحفي على شكل سخرية خفية، واستقبلها المشاهدون المتنبهون كمزحة للضحك.

٣ – ٣ التقاليد المتبعة

الوجوب – الإلزام

غالبا ما يبنى التحكم الخفي على المتوقع من أعمالنا وردود أفعالنا، التي أسست لها منظومة تربيتنا، فغرست فينا تقاليد معينة تجعلنا عرضة لهذا التحكم.

إن أحد تراكيب تلك التربية وأهدافها - يجب عليكم السعي نحو الكمال، وأن تحاولوا أن تكونوا أفضل مما أنتم عليه، فيكون مخطط التحكم مبنياً على ما يلي: لأنه لم يتسنَ لك حتى الآن تحسين وضعك بنفسك فسأساعدك، وإن لم تفعل ذلك فإنك فاسد، كسول، متأخر، وعديم القيمة، ولذلك لا تستحق الاحترام.

يستخدم المتحكم في هذا التلاعب مبدأ "الكعكة والعصا"، الكعكة: أنك ستصبح أفضل والعصا إذا خرجت عن الطاعة فأنت ما قيل سابقاً.

تقاليد الإدراك

في رسالة بمقاس معين يكون الجواب الأكثر احتمالا في ذلك المقاس، وسنوضح ذلك بمثال من مجال التسلية.

مسألة: كم تفاحة على شجرة البتولة، إذا كان للشجرة ثمانية أغصان وعلى كل منها ست تفاحات؟؟

كثيرون وخاصة من يتعجلون بالإجابة يقولون ٤٨ تفاحة.

أجوبة تقليدية

لدينا أجوبة جاهزة على كثير من الأسئلة، وهذه الأجوبة لا تختلف فيما بينها، ويطلب من ذي الخبرة الإجابة بسرعة:

شاعر؟ بوشكين

نهر؟ فولغا

جزء من الوجه؟ أنف

مدينة؟ موسكو

فاكهة؟ تفاح

طبعاً كلنا يعرف مجموعة من الأجوبة على كل واحد من هذه الأسئلة، ولكنَ الأَغلبية الساحقة تعطي هذه الإجابات عينها، فهذه هي تقاليد ذاكرتنا، وأول ما دخل إلى رأسنا.

- إن التنبؤ بالإجابة هو فرصةٌ للتلاعب.

- من يحب الموسيقى - ثلاث خطوات للإمام ! - تحت قيادة الرقيب، فيخرج من الصف عدة عساكر

- عظيم يا شباب، والآن خذوا هذا البيانو الكبير واسحبوه إلى الطابق الثالث، فلا يمكنهم معاتبة الرقيب على عنفه فتطوعوا للعمل.

إن أحببت التزلج عليك أن تحب حمل المزالج.

تطابق الدور الاجتماعي

يصف أ.أس. ماكارينكو في "قصيدة تربوية" تغير الموقف من العمل عند اثنين من أكسل الموجودين في معسكر العمل - فولكوف وغالاتينكو، فأسس التربوي فرقة من هذين الاثنين لحفر القبو، وعيّنَ فولكوف قائداً، فيحدث تحولٌ غير متوقع، إذ يعمل الذي أصبح قائداً بشكل مختلف عن العادة، كما ويُظهر غالاتينكو نشاطاً غير منتظر، وفي مساء ذلك اليوم تحصل الفرقة على تشجيع أمام أعين جميع من في المعسكر، فشكل ذلك اليوم في حياة بولكوف نقطة تحول، ونقلة ملحوظة في الموقف الاعتيادي للكسول غالاتينكو.

الإجراءات القياسية

كان المدراء اليابانيون أول من أدخل إلى الحياة العملية لمؤسساتهم أداء النشيد الخاص بالشركة من قبل كادر العمل، وبعد ذلك انتشرت هذه الظاهرة في كثير من الشركات الكبرى وفي البلدان الأخرى، فانتشر هذا

الإجراء لما أظهره من تأثير إيجابي على مزاج العمال، وعلاقاتهم بعملهم وعلى علاقاتهم المتبادلة مع المجموع.

أدهش مدرب كرة القدم باد غرافت الجميع، فقد كان الإجراء الأول في التمرين في المعسكر التدريبي لفريق "فيكينغ" يتمثل كما يلي: يستعرض المدرب بنفسه أولاً ومن ثم يتدرب اللاعبون على الاصطفاف بشكل صحيح لأداء النشيد الوطني، فأدركوا بالتدريج معنى هذا الإجراء فلتتجمهر الفرق الأخرى كمن يقف في الطابور من أجل البيرا، أما نحن فشيء آخر، نحن منتصرون ولذلك علينا أن نظهر كمنتصرين في كل ثانية، لطالما ابتسم لنا الحظ وأصبحنا في التشكيلة الأساسية لهذا الفريق المنتصر.

ومن الملاحظات في الحروب القديمة: إذا شعرت أنك ستنتصر، فأنت لا محال انتصرت.

طلب المدرب الرئيسي لفريق نوتردام لكرة القدم لوخولتس الامتثال الصارم للتعليمات حتى التفاصيل الدقيقة، وتسنى له ذلك بالشكل التالي:

كان على الفريق أن يلعب مباراة دورية، وعلى كل لاعب أن يأتي إلى الملعب بلباسه الرسمي مع ربطة العنق لكي يمثل باستحقاق كلية نوتردام، انتظر اللاعبون الصعود إلى الباص الذي سيقلهم إلى الملعب، ظهر المدرب خولتس لكنه لم ينبس بكلمة وتفقد فقط اللاعبين، كلاً على حدة، واقترب أخيراً من أحدهم وابتسم، ومد يده وأصلح له ربطة العنق، ثم أومأ برأسه لسائق الباص، وفتح الباب وسمح للفريق بالدخول.

لم يقل خولتسس شيئاً، لكن فكرة هذه المراسم كانت مفهومة للجميع، كما لو أن جملته التي لم يقلها هزت اللاعبين: إن كنتم شباباً، فأعدّوا العدة لتصبحوا منتصرين، وعليكم أن تَظهروا كمنتصرين.

٣ – ٤ الأحاسيس والمشاعر

يسيران معا يداً بيد، والحب والكراهية أحاسيس قوية، وعن قوة هذه الأخيرة تتحدث أسطورة أيزوب التالية:

أبحر اثنان عدوّان على سفينة واحدة، و لكي لا يرى أحدهما الآخر التحق واحد منهما بمؤخرة السفينة، بينما بقي الأول على مقدمتها، أتت عاصفة مخيفة، وبدأت السفينة تغرق، فسأل الذي يجلس في المؤخرة قائد الدفة: أي النهايتين ستنطمر بالمياه أولاً؟ المقدمة أم المؤخرة؟ فأجاب القائد: المقدمة، عندها قال الراكب: لا مانع لدي من الموت إذا علمت أن عدوي سيختنق قبلي، ويختتم أيزوب أن الناس -من كراهيتهم- لا يأبهون بالمعاناة، المهم أن يستمتعوا بمعاناة الآخرين.

ليس نادراً أن يستبدل الحب بالكراهية، فعلى سبيل المثال، بعد الخيانة يمكن للشخص المطلوب ألا يلاحظ لكن يُراد لفت نظره، ويمكن استخدام هذه الحالة للتحكم بالشخص: إذا كانت الفتاة الجميلة محاطة بالمعجبين فإنه من السهولة على الرجل أن يلفت نظرها إن لم يكن من بينهم، ولنتذكر تأثير بيتشورين في علاقته مع الأميرة ماري أو خطوط بوشكين:

كل ما أحببنا المرأة أقل

كان إعجابها بنا أسهل

وكان من المؤكد تدميرها

في شبكات الإغراء.

فالمتغلب على العزلة والكراهية يكون أقرب إلى القلب من غيره.

الخير والشر

إن العلاقة بين هذين المفهومين وثيقة للغاية، وكان لها انعكاسها في أمثلة شعوب كثيرة وأقوال المفكرين:

"اهرب من الخير تُنقذ من الشر" مثل تركي

"احذر ممن فعلت له خيراً" مثل تركي

"يعذب الناس عادة جيرانهم بذريعة أنهم يريدون لهم الخير " لوك دي نوفينار" (كاتب فرنسي).

"إن إيذاء الناس في كثير من الأحيان ليس خطيراً، كما لو قدمت لهم الكثير من الخير"

(فرانسوا دي لاروشوغوكو، كاتب فرنسي).

"من يقدم نفسه منقذاً فإنه يجازف أن يكون المصلوب" (مثل إسباني)

"محزن جداً أن سعي الناس للحد من الشر يولد الكثير من شر آخر"

جورج ليختنبيرغ- كاتب ألماني.

"يعتبر البعض أن لديه قلباً طيباً مع أنهم في الحقيقة لديهم فقط أعصابٌ ضعيفة" كاتبة استرالية.

"يُنظر إلى النصيحة التي تعطى لشخص ما في وجود أناس آخرين كتوبيخ له" كابوس نامي.

ما هو سبب هذا الموقف من الخير؟ لأن لفاعل الخير الحق في الاعتماد على مثل هذا الموقف منه من قبل الآخرين وليس غريباً على ما توقع.

ويثير السخط وبالتالي الانتباه حوادث "الجحود الأسود" فأين يكمن السبب؟؟ يشرح علماء الاجتماع ذلك بأن فعل الخير وتقديم النصيحة من

أفضل المزايا، وأن فاعل الخير ينال امتيازاً نفسياً كبيراً (لهي صدفة أن كثيرين يحبون أن ينصحوا وهذا يزعج الآخرين)، وفي المقابل فإن الشخص الذي يقع عليه التأثير يشعر بنقصه، فيتسبب فاعل الخير بإحساس سلبي ، وبرغبة كامنة في الوصول إلى إذلال الشخص الذي يوليه رعايته.

إن معرفة أي ظاهرة نفسية تسمح باستخدامها من أجل التلاعب والتحكم.

وعلى سبيل المثال فالظاهرة الموصوفة أعلاه تستخدم بالشكل التالي: لنفترض أنه يجب إقامة علاقات حسنة مع الشخص الذي يعاملك بسوء، فيمكن أن تفعل له الكثير من الخير لكن دون أية ضمانات للنجاح، إلا إذا تسنى لك أن تجعله يفعل لك خيراً ، فإنه نفسه سيتغير بعد ذلك في الاتجاه الأفضل، وهذه الوسيلة اختبرت أكثر من مرة ولم تكن فاشلة ، فعند لقائك سيحس بامتياز نفسي، ويعني أنك تثير لديه من الآن فصاعداً عواطف إيجابية وستصبح الإنسان المحبب لديه.

طرائف وعجائب الذاكرة

لماذا تُنسى الأشياء الحسنة بسرعة في حين تُذكر الأشياء السيئة؟ ولماذا؟ "عند الحديث مع مرور الوقت عن رحلة أو مشوار تتذكر فقط المصائب، سوء الأحوال الجوية، ومصاعب الطريق والمشاكل.

لماذا ننسى فورا النكتة التي جعلتنا قبل قليل نكاد نموت من الضحك؟

لهذا كله أسبابه: فعندما نضحك أو نحصل على متع أخرى (راحة، رحلة، أكل لذيذ، طقس رائع)، فيتم في الدماغ إنتاج الأندروفينات (يسمونها هرمونات المتعة) التي ترخي كل الأعضاء بما فيهم الدماغ، وبالتالي تهبط بحدة القدرة على التذكر.

وعلى العكس فإن التوتر يؤدي إلى تنشيط الدماغ، وبالتالي يتم تذكر الأحداث طويلاً، وهذه واحدة من آليات الحماية: فيمثل التوتر تهديداً معيناً للحياة، ويمكن أن يتكرر ويتذكره الجسم كحالة خطرة، ويمكن لقدراتنا العقلية أن تستخدم من أجل التحكم الخفي بالشخص ضد إرادته، فالهدية غير المنتظرة، والتي تقدم للشخص دون مناسبة لا تدخل من حيث التأثير عليه في أية مقارنة مع الهدية المرتقبة (في عيد الميلاد، ٨ آذار، عيد رأس السنة)، فيكون وقع الهدية غير المرتقبة أقوى بكثير وتذكرها أطول، وإليكم حالات معاكسة، حيث يتم تذكر العلاقات العاطفية المقطوعة بشكل مفاجئ مدى الحياة، ولا تتلاشى هذه المشاعر مع الزمن، وإذا كانت العلاقات العاطفية على وشك الانهيار فإن الطريق الوحيد لحماية نفسك من المعاناة، أو أن تحصل على فرصة إضافية لبقاء العلاقة) أن تترك أولاً.

وتلاحظ طرائف الذاكرة حتى في العمل، فالجائزة القليلة لطيفة بأية حال (وتنغرس في الذاكرة) وليس أقل من الجائزة الكبيرة المنتظرة من جراء عمل جاد.

الدور الغامض للخوف

يعتبر الخوف خاصة غريزية تحذر الإنسان من الخطر، ولاحظ العلماء مؤخراً وظيفة رائعة أخرى للخوف ، فظهر أن الخوف بالجرعات القليلة يؤدي إلى إطالة الحياة، ويحدث ذلك في الجرعات المعتدلة للخوف بفضل إنتاج مناعة ضد الصدمات القوية، وأُثبتت هذه الحقيقة في البداية على فئران المخابر، فقد لوحظ أن الفئران التي تمت إخافتها عاشت أطول من البقية .

يزيد الخوف المعتدل النشاط الاستقلابي، ويحسن من تغذية الدماغ، يرفع من سوية المقاومة تجاه العدوى، والأهم أنه يحمي الجسم من حالات

التوتر القوية، ولذلك تحب البشرية أفلام الرعب وتسلق الجبال الأمريكية، ويطلب الأطفال أن نروى لهم قصص مخيفه ليلاً، فهذه لقاحات من نوع خاص ضد الصدمات الحياتية الممكنة .

المخاطر كشكل للوجود

وصل عالم الاجتماع البروفسور مارفن زوكرمان إلى نتيجة مفادها: أن هناك فئة من الناس يجذبها الخطر بقوة خاصة ، فعلى مدار ٣٥ عاما أجرى أبحاثه وحدد من بين أزواج كثيرة من الأقارب أن ٦٠٪من الميل نحو المخاطرة موروث عند الإنسان، وفقط ٤٠٪ يكتسب بالخبرة ، وبالتالي فإن حب المخاطرة ليست سمة للشخصية بقدر ما هو خاصية للجسم.

وأكد فرضيته العلماء الإسرائيليون الذين سلطوا الضوء على الرابط الوراثي المسؤول عن إيجاد الإحساسات الحادة- وهذا الرابط (المورثة) تخلق في الدماغ أنزيم الدوبامين.

ولوحظت أشكال مختلفة من هذه المورثة عند مدمني المخدرات، المقامرين، مدمني الكحول والرياضيين سائقي سيارات السباق، بعدها قدم زوكرمان دليلاً على العلاقة الكيميائية الحيوية لإيجاد الإحساسات الحادة مع المحتوى المنخفض لأنزيم آخر في الدماغ- تيراميتاز الذي يؤثر على إنتاج شعور المتعة ويسبب نقصه رغبة في تعويضه صنعياً.

ويصبح الآن مفهوماً ما يدفع الناس نحو الهوايات الخطرة "القفز بالمظلات، تسلق الصخور، تسلق الجبال، السفر وحيداً عبر المحيط" وتظهر المقتطفات التالية من كتاب سجلات غينيس قدرات الناس الإبداعية في البحث عن المخاطرة.

- في ٢٢ تموز ١٩٣٦ قفز العقيد غاري فوربوس (سويسرا) من علو ١٢٠ متر من المنطاد فوق بحيرة كوستانس.
- في ٤ آب ١٩٨٩ مشى ميشيل مينان على الحبل بارتفاع قياسي ٣١٥٠ متر.
- في ٢ آب ١٩٩٠ قضى روي كاستل ثلاث ساعات و٢٣ دقيقة على جناح بينلان الطائر لشركة بوينغ.
- أنجز جول باكونوس قفزاً من دون مظلة من ارتفاع ٩٧,٧١ مترا.
- في عام ١٩٧٦ أصبح ديفيد سانديهان أصغر ملاح يعبر وحيداً الأطلسي في عمر ١٧ عاماً.
- أصبح برايتون روبرت شومان أصغر رحالة انطلق في ٦ نيسان ١٩٩٢ في عمر عشر سنوات إلى القطب الشمالي، وفي ٢٩ كانون الأول من عام ١٩٩٣ في عمر ١١ عام إلى القطب الجنوبي.

٣ – ٥ العِشرة (التواصل الاجتماعي)

الانبساطيون والانطوائيون

الانبساطيون- هم أناس ودودون، يقيمون علاقاتهم بسهولة وحتى مع غير المعروف من البشر، وهم في حاجة ماسة إلى التواصل الاجتماعي ولا يطيقون العزلة، وعلى عكسهم الانطوائيون- هم أناس منغلقون قليلو التواصل، يدخلون في العلاقة مع الآخر بصعوبة ويشعرون بالحاجة لوجودهم وحيدين.

ويمكن للقارئ أن يحدد انتماءه إلى هذا الصنف أو ذاك بواسطة اختبار أيزينغ للانبساط والانطواء، فالطبع الحاد والدموي يتوافق مع الانبساطيين، بينما يتميز الانطوائيون ببرودة الطبع والسوداوية، هكذا ويتصف الانبساطيون بسرعة رد الفعل، بينما يكون الانطوائيون متمهلين بطيئين.

إن عدم المعرفة وإهمال الخواص الغريزية يؤدي إلى سوء التفاهم والخلافات، فيمكن للانطوائيين أن يستثيروا الانبساطيين ببرودتهم وبطئهم، كما ينظر الانطوائيون إلى الانبساطيين على أنهم ثرثارون ومتهورون.

ولا تسمح معرفة هذه الخصائص بتجاوز الخلافات الصغيرة فقط بل باستخدامها من أجل المصلحة.

"يجلس الزوج -عالم الاجتماع- خلف طاولة الكتابة منشغلا، وتدعوه الزوجة إلى العشاء، فينهي الزوج البارد كتابة الفقرة، ويضع ملاحظة لكي لا ينسى ما يريد كتابته، يرتب الطاولة وينظفها، ويذهب إلى الحمام ثم يغسل يديه.

تعاني الزوجة السوداوية طيلة هذا الوقت: فلقد حضرت كل شيء ووضعته على الطاولة، وسوف يبرد، وهي جالسة تنتظر، وهو ليس في عجلة من أمره، فتقول كل ذلك عندما يجلس أخيراً إلى الطاولة لتفسد بكلامها العشاء.

هذا ما كان في بداية حياتهم الزوجية، وفيما بعد تحدث معها عن تمهله وحبه الخاص للترتيب وطلب أن تدعوه للطعام قبل عشرة دقائق من جاهزيته، ومن ذلك الحين لم تحدث أية خلافات من هذا النمط".

التواصل الاجتماعي لدى كل من الرجل والمرأة

توجد الاختلافات بينهم في كل شيء، ويمكن لأية خاصة في سيكولوجية الرجل أو المرأة أن تكون مصدراً للتحكم الخفي بالإنسان، لأن التحكم أساساً يحدث بواسطة التواصل، فنلاحظ الفرق في نهج التواصل بين الرجال والنساء، فعند الرجال تكون نتيجة التواصل هي الأهم وقبل كل شيء وقلما تعنيهم العملية نفسها، وإذا تحدث النديم كثيراً فقد يكون مزعجاً، لذلك فإن الرجال عموماً مستمعون سيئون، يسمعون بانتباه

بمعدل ١-٢ دقيقة، ويستمع الرجال لحديث النساء خاصة بشكل سيء، فيولون الاهتمام لـ ٢٠- ٣٠ ثانية فقط، وهنا يلعب دوراً هاماً الوضع المتدني للمرأة في مجتمعنا، والإقرار بأن المرأة غالباً كثيرة الكلام، وبمعرفة ذلك تجب محاولة جذب اهتمام الرجل المستمع منذ الكلمات الأولى.

وإليكم هذا المشهد العائلي النوعي: تشتكي الزوجة لزوجها:

وعد المدير أن يوقع معي عقداً، ويمر الوقت ولم يحرك ساكناً، هل يمكن أنه غير رأيه؟ فنصحها الزوج باختصار أن تدخل إلى مكتبه، وتعرف مصير وعده، وفي الغد كان الحديث التالي على العشاء:

- هل كنت عند المدير؟

- نعم كنت، دخلت لكنه لم يكن وحيداً، وأشار لي أن أدخل وأجلس وأنتظر، فجلست وانتظرت، رأيت أنه منزعج من شيء ما، يوبخ مرؤوساً على غفلته، فجلست أفكر بتأجيل الحديث لأنه ليس الوقت المناسب.

- اسمعي! سيوقع لك العقد أم لا؟

- نعم سيوقع. سيوقع.

- لماذا تجرين القط من ذيله ؟ما يهمني العقد وليس المتفرقات الأخرى.

ليست النتيجة ما يهم المرأة فقط في التواصل بل عملية التواصل نفسها، فعندما تطلب المرأة المشورة فإن المهم لها في الدرجة الأولى هو النديم، كما أن النساء باختلافهن عن الرجال الذين يفضلون التفكير بصمت، يفكرن بصوت عال.

وكونها أكثر ملاحظة من الرجل العادي، وأكثر اهتماماً بالتفاصيل، فإن المرأة مهتمة بالحصول على كثير من المعلومات في الأحاديث ، وقبل كل شيء عن العلاقات المتبادلة.

وبالتالي فإنها كمخلوق قلق والأضعف جسدياً تلبي حاجتها في الأمان، كما يلبي الحديث الجيد حاجتها في الانتماء إلى الجماعة وحاجتها إلى العواطف الإيجابية، وبمعرفة هذه الخصائص التي تميز التواصل الاجتماعي فيما يخص المرأة والرجل، يمكن لنا أن نحصل على الاستقرار في العلاقات.

٣ – ٦ الإدراك

الإدراك عند المرأة والرجل

لاحظ المؤلف الخاصة التالية: عندما نمسك كتاباً جديداً تحصل المرأة على تصور عنه بمجرد النظر عشوائياً إلى بعض الصفحات، بينما يفتح الرجال وخاصة كثيرو القراءة الفهرس فوراً، إذ تظهر في ذلك خواص فهم المعلومات عند الرجال والنساء، حيث تفضل النساء على وجه الخصوص وضع تصور (محتوى الجمل، وضوح الخط، نوعية الورق، شكليات النص)، بينما يكوّن الرجال فكرة كاملة عن محتوى الكتاب ومن ثم ينظرون إلى الشكليات.

ومن هنا نلاحظ التالي: ترغب هيئة التحرير عادة بملء الصفحات الأخيرة من الكتاب بإعلان عن إصداراتها، مما يطيل البحث في الفهرس ويسبب ذلك انزعاجاً للقارئ، وبالتالي تضعف حركة بيع الكتاب، فالإعلان يمثل عائقاً للبحث ويُمقت بنظرة سلبية.

وكما يقال: لا يمكنك أن تلحق بأرنبين بريين، فلن تمسك بأيٍّ منهما، والسبب هو عدم احتساب العوامل النفسية.

ننصح الراغبين في جذب الانتباه إلى محتوى الكتاب والمفيد خصوصاً بوضع شريط على الصفحات التي يوجد فيها جدول المحتوى.

اهتمامات الرجل والمرأة

يمكن أن تُعرض المواضيع على المستمعين رجالا ونساءً بطرق مختلفة، فبالنسبة للمرأة يضطلع بأهمية كبيرة الجانب العاطفي للحدث، مع اظهار الخواص الإنسانية، والعلاقات بين الناس وتجذب انتباههن الأمثلة التي تخص العائلة، الأولاد، الانفعالات، العيش مع الرجال، وتدخل في مجال اهتمامهن كل التفاصيل الممكنة (التي يعتبرها الرجال صغائر) وعملية التواصل ذاتها، أما الرجال فعلى العكس، تثير اهتماماتهم قبل كل شيء الأدلة، المنطق، الحقائق، وتجذب انتباههم المعلومات عن علم نفس المرأة، وإمكانية الوصول إلى النجاح، اثراء الاطلاع لديهم، وأيضا حقائق التاريخ، والسياسة.

حجم الذاكرة

إن نوعية ومستوى فهم الحديث الشفهي مرتبطان ارتباطا وثيقا مع حجم الذاكرة العملية (قصيرة المدى) للإنسان، كما وتُظهر البحوث أن حجم الذاكرة العملية محدد ومميز بما يسمى "العدد السحري" ٧ [1] ، الذي يمثل كحد وسطي كمية الأشياء القصوى التي يمكن للإنسان أن يتذكرها بعد عرضها لمرة واحدة، ويمكن لهذا الشيء أن يكون وحدة متجانسة بالمعنى – كلمة، عدد، فقرة فكرية، محاضرة، وانطلاقا من ذلك يمكن أن نوصي مثلا بأن تستوعب الرسالة ما لا يزيد عن ٧ أسئلة مختلفة، أسماء، وبهذا الشكل ليس أكثر من سبع أجزاء فكرية.

الحاجز الكاره للأرقام

فيما يتعلق بإدراك وتذكر الأرقام ، يجب الأخذ بعين الاعتبار وجود ما يسمى الحاجز الكاره للأرقام، وانطلاقا من ذلك يجب ألا يحتوي الخبر أو

الإعلان على أكثر من عشرين رقما، مرتبين في سبع مجموعات على الأكثر، وكل مجموعة تحوي ما لا يزيد عن ٢-٣ أرقام .

ولكي تستوعب القاعة وتتذكر الأرقام يجب تدوير هذه الأرقام وتقريبها، فمثلا بدلا من "نمو بنسبة ٤٦٪" يمكن الحديث عن "نمو يقرُب من النصف".

وعلى العكس إذا كان هدف المتلاعب "هو ذر الرماد في العيون" فيمكنه أن يوجه إلى المستمعين تياراً من الأرقام ليكوّن انطباعا حول مصداقية حديثه .

تأثير اللون على الإنسان

تمت الملاحظة ومنذ القدم أن اللون يؤثر على الحالة الصحية، وبالتالي يمكن أن يستخدم لأهداف متنوعة :

الأحمر – يثير

الأزرق – يهدئ

الأصفر – يثير الرغبة في العمل وبذل الجهود

البرتقالي – يجلب السعادة

الأخضر – يكون مزاجا لطيفا

الأسود – يثير الكآبة ويسبب الخوف

الأبيض – يتعب ويسبب الأعياء

آثار الإدراك

نضع أمام القارئ الحقائق التالية لإعادة وإحياء فهم النص:

١ – يعتبر الناس الشخص الذي يصل إلى نجاحات وازنة في مجال معين أنه قادر على هذه النجاحات في مجالات أخرى (بالمقارنة مع أناس آخرين)

٢- السؤال نفسه عندما يفشل المرء في عمل ما، فعند الإجابة على هذه الأسئلة يجب أن نميز بين ظرفين: المقدرة الحقيقية (أكثر أو أقل)، وما يعتبره الآخرون في هذا الصدد.

فمن المعروف أن النجاح في مجال ما لا يؤثر أبدا على النجاح في مجال آخر، لنأخذ الرياضيين مثلا: عندما ينتهون من المشاركة واللعب في عمر الشباب حاصلين في العادة على سمعة، ثقافة عالية، محبين وعلاقات واسعة، فإن الكثيرين منهم يفشلون في مجالات العمل الأخرى، وينهي بعضهم حياته بشكل حزين بغض النظر عن وجود الإرادة القوية، القدرة على العمل والمهارة في الحصول على الانتصارات، وهناك أمثلة عديدة على أناس ينجزون ببراعة عملا ما، ويعجزون عن ذلك في باقي المجالات .

أثر الهالة

إن الشخص الذي يحصل على نجاحات كبيرة في مجال ما، يعتبر من قبل الآخرين قادراً على أكثر من ذلك في أعمال أخرى، وتثبت وقائع عديدة أنه لا أساس لمثل هذا الأثر، فهو مبني على الأوهام.

لماذا يوجد هذا الأثر في الوعي الجمعي؟ لفهم ذلك نورد نتائج التجربة (أجريت تجارب مشابهة ولأكثر من مرة):أعطيت وظيفة لمجموعة كبيرة من الطلاب، وبعد ذلك ودون أي تقييم لنتائجها قيل لنصف المشاركين أنهم أنجزوا العمل بشكل رائع، وأن نتيجة البقية كانت سيئة، وفيما بعد أعطيت وظيفة أخرى شبيهة التعقيد، وبعد مراجعة النتائج تبين أن أغلبية الذين أثني عليهم أنجزوا الوظيفة الثانية بشكل أفضل، أما الذين كان تقييمهم سيئاً كانت نتيجتهم الثانية أسوأ.

يبدأ الموجهون الخبراء بتدريب اللاعبين على حمل الأثقال والوثب بأوزان وارتفاعات قليلة لكي يعززوا الاعتياد على النجاح، وهكذا تعمل الخطة قصيرة المدى لأثر الهالة ولو بدرجات متفاوتة.

وتعتبر التصورات الخاصة عن النتائج قصيرة المدى تربة مفيدة لظهور أثر الهالة، وبالمناسبة فإنه من المثبت من خلال الأبحاث أن هناك تحسناً ملحوظاً في حدة البصر والسمع واللمس يحصل عند الشخص الذي يجرب ويحس بالمتعة والرضى.

ويظهر أثر الهالة بأشكال مختلفة ونتوقف لفترة قصيرة عند إحدى الحالات المعروفة جيداً لكل طالب: يُعلم الطلاب في الصفوف المتقدمة الطلبة الأحدث منهم: أنك في السنة الأولى والثانية تعمل لصالح دفتر العلامات، ويعمل دفتر العلامات لصالحك بقية الوقت، لأن الأستاذ الذي يمتحن الطلبة يتصفح دفتر علاماتهم ليرضي فضوله برؤية العلامات السابقة، فإذا كانت العلامات جيدة كان الانطباع عن الطالب جيداً فيختصر الأستاذ وقت الامتحان ويضع له علامة عالية "وهكذا يفعل أثر الهالة".

وعلى العكس فإن العلامات الرديئة تكوّن صورة بأنه طالب ضعيف ويتوجه الأستاذ إلى اختيار علامة قليلة، ولكي يتم تقييمه بدقة يجب امتحانه طويلا وبعناية، لأن الطالب الضعيف إذا خدع الأستاذ عن طريق الغش لا يلبث أن يشيع عنه كم هو مغفل.

يصعب على الطلاب الذين حصلوا على علامات سيئة في امتحاناتهم السابقة أن يخرجوا إلى صفوف الطلبة الجيدين، ويعيقهم في ذلك أثر الفشل الذي سنتكلم عنه.

يختلف الناس برد فعلهم تجاه الفشل، فهو يحبط الضعيف ويشحذ همة القوي.

يقول تشرشل على سبيل المثال: النجاح هو الانتقال من فشل إلى فشل بحماس متزايد، ويقول المخترع العظيم أديسون: كل محاولة فاشلة هي خطوة أخرى إلى الأمام.

وبعد خسارة الانتخابات الرئيسية صرح لينج فالينس "كما اعتاد لوسلودسكي أن يقول: الهزيمة هي أن تتصالح معها، وإن لم تتصالح فهو فشل مؤقت"، وفي هذا السياق تقول شخصيات مرموقة كثيرة: إن الهزيمة أكثر إفادة من النصر، لأن النصر يجعل الإنسان مسترخياً بينما تجبره الهزيمة على العمل والبحث.

لكن ذلك يطبق نسبياً على الشخصيات القوية (لأنها قوية فلا يكسرها الفشل).

أثر الفاشل

يعتبر الناس الشخص الذي عانى من الفشل غير جدير بالثقة في أعمال أخرى، ويعد أثر الفشل المحبط وقصير المدى الأساس النفسي الذي تتحدث عنه التجربة الموصوفة أعلاه.

ومعروفة مقولة "لا تحب النساء الفاشلين" وفي الواقع لا يوجد من يحبهم، لكن النساء بإتقانهن فن التعامل مع الآخرين يطيب لهن أن تُنسب لهن هذه الفكرة.

لنتخيل هذه الحالة: يدخل الزبون إلى البنك، ويطلب قرضاً ويشرح أنه رفض في بنك بريور وبنك أغروبروم. فهل ستعطونني أنتم؟؟ كل منّا سيقول: وهنا سيرفضون، لأنه فاشل.

تظهر هذه الآثار المشار إليها في مجال العمل وتفعل فعلها، فالشركات ورجال الأعمال يتحدثون عن طيب خاطر عن نجاحاتهم ويتسترون على

فشلهم وخصوصاً وضعهم المالي السيء، وفي البلدان التي ارتبط فيها منذ القدم نجاح الأُمة بالعمل، وضعت مقاييس للسلوك تستهدف نجاح العمل. على سبيل المثال يجيب الأميركي على سؤال "كيف الحال" (بخفة "حسناً") ولا يبكي ولا يشتكي من فشله (بالاختلاف عن الكثير من مواطنينا).

وبالعودة إلى مسألة الطلاب، ضحايا أثر الفشل، سنعطي وصفة بسيطة لمنع وصول المعلومات السلبية عن شخصك إلى الأستاذ فيكفي أن تحرز الأوراق التي وثقت فيها علامات الامتحانات السابقة، وطبعاً سيكون من غير المريح على الأستاذ فتحها.

يأمل المؤلف أن القارئ سيستمتع بمعرفة الإجابات وراء الأسئلة التالية:

- عند استلام المعلومات المتضاربة (التي لا نستطيع التأكد منها) سنميل إلى تقبل الأكثر موثوقية والأحدث من المعلومات، أم التي وصلت أولاً؟؟

- السؤال نفسه، عند استلام معلومات متضاربة ومن النوع نفسه؟

- سنحاول معاً إيجاد أجوبة على هذه الأسئلة، فمن المعروف أن تأثير الفهم هو التالي: لا نحب أن نغير رأينا لأن تغييره صعب، ويلاحظ ذلك خاصة في الحديث مع القائد الذي حين يتخذ قراره لا يريد العودة عنه، كلنا عملياً كذلك، إلا أن القائد يمكن أن يسمح لنفسه بالبقاء على موقفه، والمرؤوسين - ليس دائماً هكذا .

لذلك فإن المدراء الخبراء يحاولون في حال المنافسة تمرير وجهة نظرهم إلى القيادة قبل زملائهم الآخرين.

تأثير الترتيب (١)

عند استلام المعلومات المتضاربة (التي لا يمكننا التأكد منها)

فإننا نميل لتفضيل التي أتت أولاً، ويكون الوضع مختلفاً عندما يتم النظر في رسائل متضاربة لا تستدعي تغيير الرأي.

تأثير الترتيب (٢)

عند استلام معلومات غير متضاربة، نعطي تفضيلاً لتلك التي وصلت أخيراً، وينظر إلى المعلومات الأخيرة على أنها دقيقة

سنتابع لعبة سؤال-جواب

- هل نميل إلى أن ننسب للنديم اللطيف المزايا أو العيوب؟؟

- السؤال نفسه بالنسبة للنديم غير اللطيف بالنسبة لنا

الأجوبة على هذه الأسئلة متوافقة

يثير الشخص اللطيف لدينا الأحاسيس الإيجابية

تأثير الإسقاط

نميل لأن ننسب للشخص المحبب لنا المزايا ولغير المحبب العيوب، وقد وجد هذا التأثير صداه في الأمثلة الشعبية: "لا يقاس الميل بالخير، ولكن الخير بالميل".

"إن البنات جميعهن جيدات، فمن أين تأتي الزوجات الشريرات؟".

في الحقيقة إذا كان الإنسان جذاباً، بمعنى لطيفاً فسيبدو كل شيء فيه جيداً، وستبدو عيوبه خفيفة أو غير ملحوظة، فيقال: "الحب أعمى"، وحتى عندما يشير الآخرون إلى عيوب موضوع الحب، فإن العاشقين لا يريدون سماع ورؤية ذلك، ويقال: الحب شرير، لكل حبيبه بمن فيهم التيس وبعد ذلك حين يضعف الحب يقال: ماما، ماما، كم كنتِ محقة!، وبهذا الشكل تعبر عن نتيجة فعل تأثير الإسقاط تلك النسبة الكبيرة للطلاق (٥٠٪ حالة طلاق من عدد الزيجات القانونية).

إن الكثير مما نتعلمه الآن معروف منذ القدم، لذا يمكن لتأثير الإسقاط أن يحتمل سؤالاً مقدماً منذ زمن طويل من قبل أحد الأزواج العلماء: رائعة هذه الأشياء ألأنها لطيفة ومحببة لنا، أم لأن الرائع محبب؟؟

توهم الإدراك

تمتلك الخصائص المشار إليها أعلاه وآثار الإدراك نتائج عديدة ومظاهر في إدراكنا لمحيطنا سنعددها :

- ينضغط الوقت في الأحاديث المتوترة ، فعند التواجد في مكتب مسؤول كبير لفترة طويلة فإن الوقت يمضي كما لو أنه أمضى هناك عدة دقائق فقط.
- لا يلاحظ مرور الوقت في فترة حماس المشاعر ، فيقال : السعداء لا يراقبون الوقت .
- يؤكد الأزواج خيانة زوجاتهم بدلائل غير كافية بالنسبة للأشخاص الأقل اهتماما بهذا الموضوع .
- يُؤمن الجمهور كثيرا بالمعجزات ، وترضيه الأدلة التي تبدو قليلة من أجل حوادث عادية تماما .
- يطول الوقت ويمضي دون توقف لدى العشاق المنفصلين، كل دقيقة وكأنها ساعة، وكل يوم كأنه سنة، ويتكون لدينا الشعور نفسه عندما ننتظر شيئا ما دون صبر ويقال: لا يوجد أسوأ من الانتظار والالتحاق.
- تبدو الفترة الزمنية بالنسبة للمجرم المحكوم الفاصلة بين قرار الحكم والذهاب إلى المشنقة قصيرة ومحزنة، كما هي بالنسبة لكل من ينتظر شيئا في جو من الرعب، هذا ما يؤكده حتى طالب المدرسة حيث تمر فترة استراحته بسرعة كما يبدو له ، فلا يلحق أن يلعب حتى تمضي الساعة ومثلها بسرعة تمضي العطلة .

- يعرف الجميع مدى ثقل الغموض، ونريد أحيانا التخلص منه حتى ولو كان الثمن أخبارا سيئة، أي أن السيئ يمكن أن يقدم خيراً ما، فيمكن أن يكون غياب المعلومات أسوأ من المعلومات السيئة .

- يبدو الطريق دائماً في الأماكن القاحلة والخالية من السكان أطول منه في الحقيقة في حين يتجسد في ذكرياتنا قصيراً لأن الذاكرة تختزن الواقع .

- يبدو الطريق الذي تقتطعه مع رفيق لطيف قصيرا بالزمن والمسافة: خصوصاً إذا لم يكن فيه ما يثير انتباهنا، أو كان كله معروفا لنا، وهذا ما يشعر به الشباب في حفلة رقص، أو زمرة من الأصحاب المرحين الجالسين حول زجاجة من الفودكا حيث: تُناقش أثناء ذلك مواضيع سطحية تختفي بسرعة من الذاكرة، وعندما يصبح المشوار اللطيف أو الجلسة المرحة من الماضي، فإننا نتذكر فقط كم كانت مفرحة، وبالكاد يقال ما الذي أفرحنا .

- يبدو المكان المخصص للبناء أكبر إذا جرى تقسيمه إلى أجزاء، وتظهر قطعة الأرض أوسع عندما تحاط بسياج، وأكبر إذا قامت عليها حديقة مقسمة إلى عدة أجزاء، ويستخدم ذلك ويأتي بالفائدة في مجال بيع العقارات .

- تبدو الغرفة ذات المقاييس المتوسطة أكبر عندما تكون مفروشة، لكن حينما تفرش الغرفة الكبيرة فإنها تظهر صغيرة .

- تبدو لنا الغرفة ذات المقاييس المتوسطة أصغر إذا كان سقفها أدنى من المعتاد، ولكن هذا السقف نفسه في غرفة كبيرة يظهرها أكبر مما هي عليه.

- يظهر العمود المرتكز على قاعدة أكثر ثباتا من القائم مباشرة على الأرض، ولذلك ينظر إليه بارتياح، ومع أن الأسطوانة أجمل، إلا أننا نفضل المكعب كقاعدة تستقر زواياه أبعد عن المركز من محيط مقطع الأسطوانة، وبذلك يبدو العمود أكثر استقراراً .

- لم يكن الوضع المتوتر المرسوم من قبل الفنان مريحا للشخص نفسه، ومستساغا للمشاهد وهنا أساس اللوحة: لكي لا تلتصق ثنايا الألبسة بالجسم، بل تتدلى بحرية، فإن القامات المرسومة لم تبدُ محدودة الحركة .

- نفرح في الرحلة الطويلة والشاقة عندما نجد مأوى ولو كان سيئا، وعندما يكون الطريق جيدا ومريحا، فإن اليوم الماطر يبدو لطيفا ويسمح بالإحساس بالدفء والراحة .

٣ – ٧ تأثير الانطباع الأول

تنتج النهاية السيئة عن البداية السيئة "افريبيد"

الانطباع والرأي

نعلم جميعنا كم هو مهم الانطباع الأول، وتقول الحكمة الشعبية القديمة: ما يستقبلك هو هندامهم ويودعونك بعقولهم .

ومن الطبيعي أن يطرح السؤال: كم يؤثر الانطباع الأول على كل التصور اللاحق للإنسان الذي يسمح أو يعيق من اكتشاف الخواص الحقيقية للشخص؟ وقد أثبتت التجارب أن ٥٠٪ من الرأي الثابت عن الشخص تتشكل في أول دقيقة من اللقاء .

أحاديث الموظفين

أكدت دراسة الأحاديث في بداية العمل أنه مهما طالت ، فإن الرأي السلبي أو الإيجابي عن المرشح يتشكل في غضون أول ٣-٤ دقائق من الحديث، وبعد ذلك تطرح الأسئلة المتعلقة بالرأي السائد: فالرأي الإيجابي يسمح للشخص أن ينكشف جانبه الأميز (الأفضل)، والسلبي يكشفه

بمجمله، أي أن الأحاديث التي تجري تخلق في الحقيقة ظروفاً يكون فيها الرأي الأولي مدعوما بالحقائق .

فصل القمح عن القشر

يؤكد ذلك كله على الضرورة الاستثنائية للانطباع الأول، لذلك من الواجب تعقب العوامل التي تؤثر على الانطباع المكوّن، وفصله إلى إيجابي وسلبي، حقيقي وكاذب، وفي الحقيقة يجب عدم التركيز في ذلك على الحقائق المعروفة بقدر ما يركز على المجهولة وخاصة على أخطاء الانطباع الأول، وما سيرد لاحقا من تأكيدات تم الحصول عليها بطريق التجربة مـــــن قبل الباحثين .

المظهر الجميل

إن الرجال والنساء الذين نَسبتْهم هيئة المحلفين إلى الناس الأكثر جمالا، هم الأكثر ثقة بأنفسهم، السعداء، الصريحون، المتوازنون، الحيويون، الودودون، سريعو البديهة، والأكثر غنىً روحياً من الذين صنفوا غير جميلين، عدا ذلك رأى الرجال في الهيئة أن شخصيات الرجال والنساء الجميلين كانت أكثر توجها للناس الآخرين وانتباهاً واهتماماً بهم .

أجريت مؤخراً بحوث كثيرة أظهرت أن هالة الجاذبية الفيزيائية تسبب انزياحا في التقييم والعلامات، وليس فقط عندما يمس الموضوع سمات الشخصية، بل حينما تقيَّم النتيجة الدقيقة لنشاط الإنسان أو عمله المنفصل .

وإليكم الحقائق التي تؤكد عدالة الفكرة المعبَّر عنها ، فقد اقترحوا على جمع من الشباب تقييم مقال كتبته امرأة وعلقت صورتها بجانبه، واستخدم

مبتكر التجربة في بعض المجموعات صورة امرأة ذات مظهر خارجي جذاب، بينما في بقية المجموعات كانت الصورة لامرأة عادية، فكان تقييم الشباب عاليا حينما اعتبروا أن المقال كتب بيد امرأة جميلة.

مثال آخر: أعطيت لطالبات الجامعة اللواتي سيصبحن مربيات، مواصفات الجنح التي ارتكبها أطفال (ذكور وإناث) في السابعة من عمرهم، وتم تصويرهم وفق خطة دقيقة، وكان على المربيات أن يعلنَّ عن موقفهن تجاه كل طفل من الأطفال وسلوكهم، فظهرن أكثر تسامحاً مع الأطفال الذين يملكون مظهرا خارجياً جذاباً .

ليس ضرورياً الإكثار من عدد الأمثلة التي تؤكد ظاهرة الاتجاه المذكور في تكوين الانطباع الأول عن الإنسان، لكن يجب التأكيد على أنه يوجد مجموعة من الحقائق في علم النفس تبرهن على أن تأثير "فعل الجمال" يحمل خصوصية تحضيرية مسبقة، فيتم بعدها تقييم الإنسان من قبل محيطه بواسطة التأثير المتبادل معه، وتشكل أعماله القيمة الحقيقية في عيون المحيطين .

البنية "بنية الجسم"

تترك خواص بنية الجسم ومزاج الإنسان أثراً في تكوين الانطباع عنه، فعند النظر إلى رجل بدين يمكن أن تتوقع أنه: "ضعيف، من الطراز القديم، كثير الكلام، خفيف الظل، واسع الصدر، ساذج، عاطفي، مكشوف للآخرين، محب للراحة الدائمة، ومحبٌ للطعام"، ويقال عن الرجل ذي الكتلة العضلية والبنية الرياضية أنه: "قوي، شجاع، واثق من نفسه، حيوي، جريء ومبادر" بينما يُعرف الرجل الطويل الرقيق بأنه: "عصبي ، طموح، كثير الشك، حساس للألم، محب للخصوصية وباطني".

وعند التحدث عن هذه الأنواع الثلاثة من الرجال، حدد الخبراء عمرهم، فبدا الممتلئ أكبر بكثير مما هو عليه في الحقيقة، بينما ظهر الرقيق أكثر شباباً وأقل عمراً.

النظرة

تؤثر فينا تعابير الوجه الخاصة برجل ما (كئيب أو سعيد، طيب، أو شرير)، وهذا واضح للجميع، بينما تترك نظرة رجل آخر تأثيرا مختلفا، فعلى سبيل المثال: يلقي معلم حديث العهد ولأول مرة محاضرة بطلب من القائمين على التجربة، على مجموعتين من الطلبة، فأخذ ينظر إلى الأولى طويلا ودون توقف، بينما ألقى نظرة سريعة على الثانية وفورا أزاح عينيه، وفي النتيجة قيّم طلاب المجموعة الأولى المعلم أنه سلطوي وواثق من نفسه، بينما نسبه طلاب المجموعة الثانية إلى الناس الخجولين جدا.

وفي التجربة التالية طُلب من الطلاب إعطاء رأيهم بالمعلمة الجديدة التي "كما في التجربة السابقة" عرضت المادة التعليمية بطلب من مبتكري التجربة، مركزة بنظرها على مجموعة من الطلبة الجالسين في القاعة، في حين لم تعر انتباهها إلى المجموعة الثانية، ففي هذه الحادثة أعطى طلاب المجموعة الأولى تقييما إيجابيا أكبر من تقييم المجموعات الثانية.

وهكذا يبدو واضحا من الأمثلة السابقة تأثير النظرة على تكوين الانطباع الأول عن الشخص، وهذا نتيجة الخبرة المتراكمة لدى الناس في معرفة أن الإنسان قوي الإرادة لا يهاب في طبيعته النظر في عيون الآخرين من جهة، وأنه إذا ثبت نظره علينا، فهذا يدل على أننا في دائرة اهتمامه من جهة أخرى.

الوضعية

يمكن كما تظهر التجارب أن تؤثر الوضعية المأخوذة من قبل الشخص على الانطباع الأول المكون عنه، ففي تجربة على أناس يراد تكوين انطباع أول عنهم، طلب من البعض أن يأخذوا وضعية الانحناء في جلوسهم إلى الأمام، ومن البعض الآخر إلى الخلف، فظهر أن المراقبين أحبوا الجماعة الأولى أكثر، وعدا ذلك تم الإعجاب أكثر بالنساء الجالسات بهدوء اللواتي يبسطن أيديهن ولا يضعن رِجلاً فوق رجل.

أكدت بحوث أخرى وبدرجة أكثر أهمية الوضعية الخاصة بالشخص لتكوين انطباع عنه، ففي الوقت نفسه يتضح دور الوضعية مقترنا بدور الوجه في إظهار الحالة الحقيقية التي يعاني منها الإنسان، وتجدر الإشارة إلى أن الناس الذين تربوا في ظروف المجتمع الحديث تعلموا التعبير المتقن عن الأحاسيس بواسطة وجوههم، وأهملوه بواسطة الجسم، لذلك ليس الوجه عادة، بل الوضعية هي التي تعبر عن الوضع الحالي للناس وعلاقتهم الحقيقية بنا.

الحديث والصوت

هناك أهمية بالغة للحديث والصوت بقدر أهمية الإيماء في تكوين انطباع عن الإنسان، فتبين الأبحاث أن الأصوات العالية والمنخفضة لدى الرجال من جهة، والنساء من جهة أخرى، تسبب لدى المستمعين لأول مرة تداعيات مختلفة تماما بسبب الخواص الذاتية لأصحاب الأصوات.

يوضح لنا سياسيون بارزون مثالاً للعلاقة الجدية مع الصوت كعامل للنجاح، فكما يعلم الجميع أن مارغريت تاتشر سميت بالمرأة

الحديدية لكنهم لا يعلمون سبب هذه التسمية، فلم يكن ذلك بسبب الطبع رغم أنه يتوافق معه، بل سبب صوتها المعدني الذي وهبته لها الطبيعة، وأعاق فهمها بشكل كبير، فذهبت تاتشر إلى عملية جراحية (فيها الكثير من الخطورة على الحبال الصوتية) لتجعل صوتها مناسباً للجنس اللطيف.

لكن الصوت الحديدي لا يزعج الرجال بل يساعد على ترك الانطباع اللازم، نأخذ مثالاً الجنرال لايبد دليلاً على ذلك، فقد أقر مستمعوه لأول مرة بأن أليكساندر إفانوفيتش يتحلى بقوة الإرادة، وأكد ذلك حديثه وكلامه المتقن وثبت الانطباع الأول عنه وفي هذه الحالة تطابق الصوت مع الكلام والشخصية والجنس مع بعضهم البعض.

ومن المفهوم أن شخصيات بارزة جدا تعزز فقط الرأي الشائع (وليس دائماً) أنه من الممكن تكوين انطباع كامل عن الشخص من خلال صوته فالحدة في صوت المرأة لا تقود إلى نعتها بالصفات السلبية بينما تلزمنا حدة الصوت عند الرجل بأن نعتقد بأنه لا يتمالك نفسه، ويمتلك مستوى منخفضاً من الذكاء.

كانت هناك معطيات طريفة عند مقارنة العلامات التي حصل عليها رجال ونساء كثيرو الكلام، فقد اعتبرت كثرة الكلام من قبل بعض المراقبين إحدى النواقص الجدية في الشخصية بينما كانت حالة عادية تقريباً من قبل البعض الآخر الذي لا يفترضه عيباً شخصياً، فتشير هذه الحقائق إلى تسامح المجتمع مع كلام النساء وتطلبه الصارم تجاه كلام الرجال، ووفقا لذلك تعطي النساء أهمية قليلة لكلامهن، وأكثر بما لا يقاس لكلام الرجال.

وفي الوقت نفسه فإن الأبحاث حول تأثير خواص صوت وحديث الشخص على تكوين انطباع عنه، سمحت بتتبع حقيقة هامة: إن الأشخاص

الذين يتقنون تمييز حالات وأوضاع الآخرين بنبرة الصوت والكلام هم الأقدر على استخدام الكلام والصوت لنقل أحاسيسهم الخاصة.

اللباس

إن سمات تصميم مظهر الإنسان تترك أثرا في تكوين الانطباع عنه، وهناك حقائق كثيرة الآن تؤكد هذا التصور، فأجريت إلى يومنا هذا تجارب عديدة تم فيها أمام مجموعات مختلفة من المراقبين (متماثلين في العمر، الجنس، الثقافة، الاختصاص والمنبت الاجتماعي) استعراض شخص واحد لتكوين انطباع عنه، لكنه ظهر أمام كل مجموعة بلباس مختلف أو غيرت تسريحة شعرها وزينتها (إذا كانت امرأة)، وكان على المراقبين أن يقيّموا هذا الشخص، فأظهرت التجارب ما يلي:

عندما يظهر الشخص أمام كل مجموعة من المراقبين في لباس مختلف، عادي، رياضي، لباس العمل، ثوب رجل الدين، أو في اللباس العسكري، فإن مجموعات المراقبين أشارت إلى جانب الصفات الملحوظة من قبل جميع المجموعات إلى سمات اضطرها اللباس للإشارة إليها، مثلاً عندما كان الشخص في اللباس العسكري وصفت سماته بأنها "الانضباط، الرتابة، الثبات" وعندما كان في اللباس العادي تم الحديث عن "الاسترخاء الداخلي، الانفتاح في العلاقة مع الآخرين، الحرية في إظهار المشاعر".

تسريحة الشعر

ينظر المحيط إلى الرجال أصحاب الشعر الطويل على أنهم من أصحاب الفكر والنباهة وأنهم مدمنون على العمل العقلي، وبالعكس يوحي الشعر

القصير بأن صاحبه يعمل في مجال الرياضة أو الأعمال العضلية، وتدل قصة الشعر على الصفر على الخدمة بالجيش أو النهاية الجديدة للخدمة، بينما يتميز الفتيان بقصة شعر العصابات.

وليس من المفاجئ لنا أن يفشل الشباب ذوو الشعر الطويل وسراويل الجينز الرثة، وذوو الخواتم والأقراط في الآذان في أي عمل يقومون به، في الوقت الذي نتسامح فيه مع هفوات الشخص الشاب الذي يظهر بملابس أنيقة (وهذا يحدث مع الجميع).

وتبدو المرأة الشقراء أكثر جاذبية للكثير من الرجال بالمقارنة معها نفسها عندما تضع شعراً مستعاراً قاتماً.

النظارات

يبدو أن هناك تفاصيل خاصة في الشكل الخارجي للإنسان يمكن أن تؤثر على الانطباع المكون عنه، فقد عرض عالم نفس إنكليزي (يه. هول) لبعض مجموعات المراقبين صوراً لرجال ونساء دون نظارات، وللمجموعات الأخرى صورا لنفس الوجوه مع النظارات، فبدا الناس الذين يلبسون النظارات لمجموعات المراقبين أكثر ذكاءً واجتهادا من الذين ظهروا دون نظارات.

ومع ذلك فإن وجود أوغياب هذه التفاصيل لم ينعكس بشكل من الأشكال على حكم المراقبين من جهة الأمانة، الطيبة، والاستقلالية تجاه الناس الذين استقبلوهم ومن جهة الإحساس الكامن بالفكاهة.

ووفقا لأبحاث أخرى، يعتبر الشخص الذي يحمل نظارات أكثر ثقافة وحبا للعمل وموثوقا، ويمنح شعوراً بالفكاهة بدرجة أقل مما هو عليه دون

نظارات، ويؤخذ بالاعتبار التأثير الإيجابي للنظارات في ميدان العمل الذي يحمل فيه الناس العمليون نظارات (غير معتمة) فقط لكي يظهروا انطباعا أفضل، وهناك علاقة مغايرة تماما للنظارات ذات الزجاج العاتم ، فهي لا تسمح برؤية عيون الجليس، وبالتالي تزعج الشريك في تواصله، وبالنتيجة يتسم الشخص الذي لا ينزع النظارات أثناء المحادثة بمختلف الصفات السلبية: قلة الأدب، الانغلاق والكذب.

التجميل

تنظر أغلبية المراقبين إلى استخدام المرأة للتجميل زيادة عن اللزوم كمؤشر على الذوق السيئ، وغياب الروحانية، والخمول الفكري، وأيضا على الرغبة الجامحة في إثارة انتباه الرجال، وانعكس ذلك في مجال العمل وفق مقاييس مناسبة للنساء العاملات: أقل ما يمكن من الزخرفة التجميلية، وأكثر ما يمكن من إجراءات الوقاية الصحية والعلاجية في العناية بجلد الوجه والجسم أثناء العمل.

نظام وصول المعلومات

من الثابت أن الرأي حول شخصية الإنسان الذي ينظر إليه للمرة الأولى خاضع لتأثير تتابع وتعاقب الحصول على معرفة الجوانب المختلفة لشخصيته، وتظهر أهمية ذلك في التجارب التي أجراها أ.لاتشينس.

فعند دراسة أهمية ترتيب المعلومات الواردة عن الشخص، أعطى لاتشينس مجموعة من الأوصاف عن سلوكه لأربع مجموعات من المراقبين، وكانت الأوصاف المقدمة للمجموعة الأولى تصور الشخص المعتمد للتقييم على أنه منفتح، أي أن اهتماماته موجهة إلى المحيطين به، أما

الأوصاف المقدمة إلى المجموعة الثانية فعلى العكس رسمت له صورة الانطوائي أي أن الشخصية تهتم قبل كل شيء بأفكارها وانفعالاتها، وأما المجموعة الثالثة والرابعة فقد أعطيت لهم أوصاف مشتركة عن سلوك ونشاط الشخص الذي يمثل موضوع التقييم.

استطاعت مجموعة بواسطة السلسلة الأولى من الحقائق الموصوفة أن تتوصل في البداية إلى قناعة أن هذا الشخص منفتح، ومن خلال سلسلة ثانية أنه انطوائي، بينما اعتقدت مجموعة ثانية من خلال المعلومات التي حصلت عليها عن هذا الشخص أنه انطوائي وبعد ذلك أنه منفتح.

وبعدها اقترح لاتشينس على جميع مجموعات الخبراء المراقبين عينات من حالات مختلفة، وكان عليهم أن يصفوا تصرف الشخص المعتمد في التجربة في تلك الحالات، فظهر أن الترتيب الذي وصلت وفقه المعلومات عن الشخص الجديد حدد نوعية تكهنهم حول سلوكه (الانفتاح أو الانطوائية) في مختلف الحالات، فتركت الأثر الأكبر على الخبراء تلك المعلومات التي وصلت أولاً.

المسافة

توجد في سلسلة الأعمال التي تهدف إلى تحديد الظروف التي تؤثر على نوعية الانطباع المتشكل عن الإنسان، معطيات حول أهمية عامل المسافة بين المتواصلين اجتماعيا، فقد ثبتت حقيقة وجود مسافة لكل إنسان (موجود في وضع معتاد عليه) تفصله عن الأشخاص الغريبين عنه، لكي لا يسببوا له انزعاجا وضجراً، ويعتمد طول هذه المسافة على تطور الناس، وجنسهم، وحالتهم العصبية والنفسية ونواياهم الموجودة في علاقاتهم مع الشخص الذي يحاولون تشكيل فكرة عنه.

تفضل النساء مسافة أقصر لهذا التواصل، بينما يميل الرجال لأن تكون المسافة أكبر، وهذا مرتبط مع أن ما يهم المرأة أكثر هو عملية التواصل ذاتها، أما الرجل فيهتم بنتيجة هذا التواصل، وعدا ذلك تبدي المرأة اهتماما بالتفاصيل التي تُرى بشكل أفضل عن قرب.

يشعر الانطوائيون براحة أكبر عند النأي أكثر عن الجليس والمحاور، بعكس المنفتحين الذين يحبون التواصل، ويمكن من خلال المسافة المختارة من قبل الجليس أن يتحدد تصورٌ عنه، (انطوائي أو منفتح).

ويجري الحديث مع الناس المرغوب بهم على مسافة قريبة، ويمكن بهذا المبدأ أن نحدد علاقة الجليس معنا، ففي العلاقة الرسمية أو الحذرة يحاولون التموضع أبعد قليلاً.

خلفية التأثير

أكد باحثو مسألة الانطباع الأول منذ زمن طويل دور الخلفية الاجتماعية التي ينظر من خلالها الإنسان وينطلق منها، فعدد الناس الموجودين حول الشخص المعتمد للتقييم ونوعيتهم، مظهرهم وسلوكهم يؤثر تأثيراً بالغاً على خواص شكله الخارجي التي يمكن أن نلاحظها وكيفية تقييمها، فعلى خلفية الناس قصيري القامة يبدو الشخص الطويل أكثر طولا كما يجذب الوجه الهادئ بين وجوه ضاحكة انتباه المراقب بقوة، وعندما يوجد شخص كسول إلى جانب أناس عاملين فاعلين، فإنه سريعاً ما يستوقف انتباه الآخرين، وعلى خلفية الملاحظات البغيضة التي تبدو للشخص غير عادلة فإنه ينظر إلى الكلمة الطيبة التي تقال في صالحه بروح الامتنان، وينظر إلى صاحبها بكثير من التعاطف، وعندما يحصل حادث ما،

ويقع شهوده في حيرة، وفجأة يظهر شخص حازم وصاحب قرار، فإننا لا نتطلع بدهشة إلى هيبته و وقاره فقط بل ونقيِّم عالياً شخصيته.

ويمكن للقارئ تتبع أهمية الخلفية الاجتماعية بوضوح في تكوين الانطباع عن الإنسان في التجارب العملية.

الخلفية والجنس

تقدم في سياق التجربة رجل ذو شكل خارجي عادي إلى مجموعتين من الأشخاص غير المعروفين له، وكان على هؤلاء الأشخاص التحدث فيما بعد عن الانطباع الذي تركه لديهم هذا الشخص.

دعي إلى المجموعة الأولى برفقة امرأة ذات مظهر خارجي جذاب، وإلى المجموعة الثانية مع رفيقة ينقصها الكثير من الجمال والترتيب، فكان للاختلاف في مظهر المرافقات أثره في إعطاء الرجل تقييماً مختلفاً، وكان التعامل معه مختلفا أيضاً، فقد قيّمت المجموعة الأولى الصفات الإيجابية لدى الرجل أعلى بكثير من المجموعة الثانية، وكان تعامل المجموعة الأولى معه ألطف وأرقى.

وهناك مكان لتأثير مماثل عندما يكون الشخص المرافق من الجنس الآخر، وإذا كان الشخص ومرافقه من الجنس نفسه فإن الجاذبية الخارجية للمرافق ستلعب دوراً سلبياً في فهم الشخصية التي يتم تقييمها.

نلاحظ عرضاً مباشراً لهذه الحالات في عالم العمل: السكرتيرات، المترجمون للقادة الرجال، حيث يحاولون اختيارهم من عداد أكثر النساء جاذبية، ويملك المترجم الرجل نقاطاً كثيرة في مظهره الخارجي لكنه يبقى أقل جاذبية من القائد (عند مناقشة هذه النقاط يجب علينا دوماً ألا ننسى دور الاحترافية في العمل).

الخلفية الاجتماعية

اقترح على مجموعة من الخبراء أن يقدموا رأيهم في الشخص الذي وقف بوضعية رزينة ووجه هادئ أمام مجموعة مراهقين جالسين في صف واحد قبالته خلف طاولة طويلة، وعلى مجموعة ثانية من الخبراء متماثلة مع الأولى بكل المعايير ووقف الشخص نفسه بتلك الوضعية وذاك الوجه ولكن في الباص الذي اقتحم بابه عدد من الرجال والنساء، وكانت المجموعة الثالثة من الخبراء مشابهة للمجموعتين الأولى والثانية من حيث العمر والجنس والثقافة، وكانت وقفة الرجل ذاتها وكذلك وجهه لكن الخبراء في هذه المجموعة قاموا بتقييم الرجل دون النظر إلى الخلفية الاجتماعية التي وقف عليها في الحالتين الأوليتين.

وبالنتيجة عيّنت صفات الشخص التي ساعدت في رؤيتها الخلفية التي نظر إليه من خلالها، فعندما شكل المراهقون تلك الخلفية، رأى الخبراء في شخصية الرجل المعتمد للتقييم علاقة حسنة النية مع الأطفال وإتقان التحدث معهم، وحينما شكلها ركاب الباص، لاحظ الخبراء الأدب واحترام النساء وغياب الإحساس بالفوضى وسيطرة روح الجماعة، وعندما تم تقييم الرجل وحده بدون الناس والأشياء بقربه، كان التقييم أكبر مما كان عليه في الحالين الأولين، فقد تحدث الخبراء عن وجهه، عيونه، وملامحه، وبنية جسمه، وميزات مظهره الخارجي ولم يأتوا على ذكر الصفات التي لاحظوها في المجموعات السابقة.

العوامل الخاصة بالشخص المقيم

وهكذا يعين الانطباع الأول عن الشخص من خلال خصائصه المتأصلة من جهة، والتي تُفسر وتؤول من قبل المحيطين، ويعتمد على الخلفية التي يراقب من خلالها هذا الشخص من جهة أخرى، ولكن يعتمد ذلك أيضاً على الشخصية التي يتكون عندها الانطباع.

الرقابة

أوضحت تجارب اشترايكليند أهمية السلوك الخاص للشخص الذي يقوم بالتقييم في علاقته مع الناس الآخرين، ففي تجربته المقدمة راقب الخبراء عاملين اثنين يقومان بعمل واحد وبمستوى واحد من النجاح، لكنهم استطاعوا مراقبة أعمال الأول دون انقطاع، بينما شاهدوا أعمال الثاني بشكل عرضي ومتناوب، فتمكنوا من إبداء استحسانهم أو عدمه للأول من وقت لآخر، بينما لم تكن هذه العلاقة موجودة مع الثاني، وعندما طلب منهم الفصل: من مِن العاملين بحاجة إلى الإشراف والوصاية؟؟ أجاب الجميع تقريباً: الأول.

الإسقاط

أثبتت تجارب أخرى أن تكوين انطباع عن شخص ما يخضع بدرجة ما لآلية الإسقاط، وتتمثل في أنه يمكن للكائن المعرفي أن يوظف ملكاته في شخصية أخرى، ويلصق بها صفاته الخاصة التي لم تكن في أساس الشخصية الخاضعة للتقييم.

وهكذا في تجارب نيشباخ وسنجر تعرضت مجموعتان من الطلاب المجربين لصدمات كهربائية خفيفة (بدرجات مختلفة لكل من المجموعتين)، سببت لديهم شعوراً مزعجاً، وبعدها تم استعراض فيلم سينمائي أمامهم وأمام مجموعة من الطلاب للمقارنة، وظهر في الفيلم رجل معين طُلب من الجميع إعطاء تقييم لصفات شخصيته، وكانت النتيجة أن المجموعتين اللتين تعرضتا لتأثير الصدمة شاهدتا الرجل أكثر جبناً وذعراً مما رأته مجموعة المقارنة، وكلما كانت الصدمة الكهربائية أقوى كانت هذه الرؤية أكبر وأعمق.

لوحظ انعكاس الحالة النفسية على شخص آخر في التجربة المجراة من قبل ميوريم، فتم أمام إحدى مجموعات المجربين والخبراء عرض تمثيلية على المسرح ظهر فيها سلوك عدواني قوي وبعدها طلب من هذه المجموعة ومن مجموعة

المقارنة تقييم أناس غير معروفين سابقاً، فظهر من جديد أن الحالة العاطفية المتكونة مسبقا جعلت المجموعة الأولى تلاحظ في الشخص المجهول الشر والعدوانية، بينما لم تسجل مجموعة أخرى عند هؤلاء الأشخاص متل تلك الصفات.

متى يمكن أن تلقي اللوم على المرأة

بيَّن عالم النفس سيكرز في تجاربه نوعاً آخر من الإسقاط في وقائع تقييم البشر بعضهم لبعض، فحسب معطياته يمكن للإنسان عند تقييمه لإنسان آخر، أن يرى الصفات السلبية التي تميز شخصيته نفسه، فالخبراء الذين تظهر الحدة والعناد والريبة بوضوح في شخصياتهم ميزوا هذه الصفات عند الشخص المقترح للتقييم بشكل أقوى وأوضح مما رآه الخبراء الذين لا يتسمون بهذه الصفات.

الديموقراطيون والمستبدون

يلاحظ الباحثون الذين يدرسون ظاهرة الإسقاط في تكوين الرأي عن شخص ما، أن التوجه في إلصاق الصفات أو الأوضاع الشخصية بأشخاص آخرين ظاهر بقوة خاصة عند الناس الذين يتميزون بالقليل من النقد الذاتي، وحسب معطيات نيوكوم فإن هذا التوجه يخص بدرجة كبيرة ممثلي النوع المستبد من الشخصيات، ولا يلاحظ عند أصحاب النوع الديمقراطي.

فقد أجرى في تجاربه تعارفاً بين ممثلي هذين النوعين من الشخصيات، وبعد ذلك طرح سؤالا على كل واحد منهم: كيف سيجيب الشخص الذي تعرفت عليه على أسئلة مختارة بخصوصية؟ تحدث ممثلو النوع المستبد عن أجوبة الشخصيات غير المستبدة الممكنة فنسبوا إليها الأسلوب التعسفي في الكلام، بينما لم يذهب ممثلو الصنف الديموقراطي إلى هذا الحد.

ثقة الذي يقوم بالتقييم

بيّن باحثو مسألة معرفة الناس بعضهم لبعض أن نوعية تقييم شخص ما تتعلق بصفات الشخص الذي يقوم بالتقييم، وبدرجة ثقته بنفسه وعلاقته الخاصة بالناس الآخرين، فأوضح بوسوم وماسلوي أثناء دراستهم لتأثير درجة ثقة الإنسان على تقييمه للآخرين، أن الأشخاص الواثقين بأنفسهم يقيمون الآخرين كأناس ودودين وقريبين منهم، في الوقت الذي اعتاد الأشخاص غير الواثقين بأنفسهم على النظر للآخرين على أنهم يميلون إلى البرودة في العلاقات والبعد عنهم.

تأثير الهدف

نشير إلى الخبير في الأدب الإنساني رسول حمزاتوف متراجعين عن الرواية العلمية، فقد أعطت أشعاره أجوبة على كثير من الأسئلة:

هنالك إنسان! ماذا تقول عنه؟

أجاب الصديق هازّاً كتفيه:

أنا لست على معرفة به

ومن أين لي أن أذكر محاسنه.

هنالك إنسان! ماذا تقول عنه؟

سأل رفيقاً آخر.

أنا لست على معرفة به

فمن أين لي أن أذكره بسوء؟

يُعتقد أن لا ضرورة للتعليق.

الفصل الرابع

استخدام الأنماط المتنوعة

يقود الاحترام بدون طقوس إلى الضيق والتململ، ويقود الحذر بدون طقوس إلى الجبن، كما تقود الشجاعة بلا طقوس إلى الفتنة.

كونفوشيوس

٤ – ١ الطقوس

في المعنى الواسع للكلمة، يعني الطقس "الإجراء المعمول به".

فهمت أفضل عقول البشرية دور الطقوس في حياتنا الذي تحدثت عنه بشكل خاص الكتابات المنقوشة للفيلسوف والأخلاقي الصيني كونفوشيوس، فيجري التمسك بالديمقراطية والقانون في الإجراءات التي تنظم سلوك البشر، بحيث لا يوجد خرق للقوانين الخاصة وحرية الفرد ومصلحة المجتمع عموما، وخصوصاً بهذه الطقوس أجرت السلطة الملكية المستنيرة تحديداً لصلاحياتها.

تنتقل الطقوس إلى جيل الشباب بواسطة التربية التي يعد هدفها نقل الأنماط المختلفة للسلوك. وتجد هذه الطقوس مكانها في التقاليد، وأنماط معايير السلوك، وتُبَسِط التنبؤ والتكهن بأفعالنا في الحالات القياسية، وتعطي بالوقت نفسه للمتلاعب المحتمل أذرعاً للتحكم الخفي بنا، وسنورد في هذا القسم أمثلة كثيرة على ذلك.

٤ – ٢ معايير السلوك

السلام عليكم

وحتى الكتاب المقدس لا ينصح بما يجب فعله عندما يضربونك على الخد الثاني.

لكل منا تربيته التي تلزمه بالسلام عند اللقاء، وهذه الفكرة الأولية "الرغبة في السلام" تركت مكانها للتحية العادية، وواحد من الدلائل على ذلك أنه ليس من المعتاد السلام مرتين في اليوم، لذلك يجب إلقاء التحية بطريقة أخرى، فالرجال الذين يعرفون بعضهم يتبادلون المصافحة، ويمكن لهذه الإجراءات العادية جدا أن تصبح سلاحا في الصراع النفسي، وبالتالي تستخدم بهدف التحكم الخفي.

"عدم الانتباه للإنسان"

يمكن للمسؤول الذي لا يرد التحية أن يسبب للمرؤوس ذي العلاقة الجيدة أو السيئة مع القائد الكثير من القلق، فيتم التعبير بصمت عن عدم الرضى والاستحسان، أو يتكون عند المرؤوس المزاج النفسي الضروري لسلوك التلاعب، والمهم أن القائد "إذا أراد" يجد دائما الذرائع بأنه كان في وضع شرود ولم ينتبه.

النظرة التي لا تنسى مدى الحياة

يمكن إلقاء التحية بأشكال مختلفة، فينظر الشخص الراغب بالتقرب وترك الانطباع الأفضل أثناء التحية في العينين، فكلما كانت النظرة مركزة كان الانطباع أقوى، ويتذكر المؤلف حديث المدير العام لمنشأة روسية ضخمة، قبل عشرين عاماً تواجد لأول مرة في الولايات المتحدة وتسنى له

اللقاء مع عضو مجلس الشيوخ روبرت كينيدي، وأثناء المصافحة رمقه كينيدي بنظرة اخترقت أعماق الروح كما قال المدير "لن ينساها أبدا"، فأظهرت هذه النظرة انطباعا أن الجليس مهم جدا للسيناتور، ومنذ ذلك الحين أصبح المدير يبجل عائلة كينيدي.

كيف يلقون التحية أحيانا

يتصرف بعض الرجال للأسف بعكس ذلك بالضبط ، فأثناء التحية ينظرون جانبا ويحدث ذلك غالباً مع الزملاء مما يعبر عن مستوى العلاقة المتبادلة، ومع الزوار كمؤشر على الثقافة العملية المتدنية.

كي لا تقع في عتاد المحتلين

قام المؤلف سابقاً بتدريب نفسي في ريغا، فتعلم جملة في اللغة اللاتفية وتعني "يومك سعيد" وبدأ بها أحاديثه (في الفندق، المطعم وأينما تواجد) ثم يكمل تلك الأحاديث باللغة الروسية، فلم يلاحظ أي سوء نية من جهة السكان اللاتفيين ولم يسمع بكلمة محتل، وحينما بدأ حديثه باللغة الروسية كان يشعر فوراً بشيء من الكراهية، وكما نرى فإن التحية البسيطة تحمل عبئاً نفسيا ومعلومات تحدد الهيئة المناسبة للجلساء، فمن يفهم ذلك يستخدمه من أجل أهدافه، ومن لا يفهم يظل محاطاً بالخسارة.

كيف حال حُسنِكَ

يستخدم البعض بدلاً من السؤال التقليدي "كيف الحال" التعبير التالي المبني عادةً على سؤال: "كيف الحال؟" فيجيبون: "حسناً"، وهذا النمط التقليدي مريح لأنه يسمح بإظهار الحد الأدنى من المجاملة دون إضاعة أية

دقيقة من الوقت، ويعد انتهاكاً صارخاً لمعيار السلوك عندما يشرح المتلاعب بالتفصيل حالة جميع أعماله المتعددة، ويمكن له أن يفعل ذلك من أجل الراحة الذاتية وتقديم الشكوى للمحاور حينما يراه أنه في عجلة من أمره.

إن الشخص الذي يسأل: "كيَف حال حَسَنُك؟" فإنه يتعامل بازدراء مع الأصول المقدسة للوقت ومعايير التواصل الاجتماعي، وبالتالي يفقد الكثير في عيون الذين يتعامل معهم بدون اكتراث.

من أولئك القادمون بلا مرافقة

يعتبر الأساس النفسي للإساءة هو خرق أصول التحية التي يجب أن تُظهر احترام الشخص المرحب به، هذه النكتة التي أصبحت عادية لبعض المتداولين، ليست خالية من الإساءة كما تبدو للوهلة الأولى، وتستقبل بسهولة بحماسها المزيف وبنوع من السخرية مع كل التبعات التي تنهال على راويها.

هل من الواجب القرع على الباب

يعلم الجميع أنه يمكن الدخول إلى مكان مسكون فقط بعد قرع الباب والحصول على سماح بهذا الدخول، ويمكن لهذه القاعدة أن تستخدم في التلاعب ويوضح المثال التالي ذلك:

يصل البروفيسور إلى البيت قادماً من رحلة عمل ليجد زوجته في الفراش مع الشخص الذي يشرف عليه لنيل شهادة الدكتوراه. فيتقدم منه ليقول:

ماذا تعتبر نفسك؟؟ وماذا ستقول لي كإنسان مثقف؟؟ يصرخ البروفيسور بغضب.

- كمثقف لمثقف؟ يعلق ويدقق الشخص.

- نعم.

- فيجيب: كان من الواجب أن تقرع الباب.

وبالنتيجة ظهر المذنب والضحية على سبورة واحدة، كلاهما غير مؤدب، كما كانت الأفضلية النفسية للاتهام مفقودة.

ويعتبر الكثير ممن لم يدرسوا الأخلاق العملية أنه يجب القرع على باب غرفة الخدمة، مع أن ذلك ضروري فقط خارج أوقات العمل (قبل وبعد الدوام وفي استراحة الغداء)، بينما يقترح من يخرق هذه القاعدة أن صاحب الغرفة يمكنه أن ينشغل بأشياء يستحق اللوم والعقوبة عليها.

لكن إذا تم القرع على الباب، فيجب انتظار الرد الإيجابي، ويكون الاقتحام دون الحصول على الموافقة نوعاً من قلة الأدب، أو رغبة في الحصول على مادة مسيئة للسمعة، أو بقصد ابتداء الحديث مع صاحب الغرفة غير المؤهل نفسياً لذلك، ونوضح هذا الأخير بمقتطف من قصة يوليان سيمينوف "١٧ لحظة من الربيع":

عند خروجه من مكتبه رأى شتيرلتس كيف حملوا حقيبة ايرفين في الممر، وكان يميزها تماماً من بين ألف حقيبة وفيها أخفي جهاز إرسال، وتتبع ستيرلتس شخصين كانا يتحدثان ويضحكان ونقلا الحقيبة إلى مكتب شتور بانفهر رولف.

اضطرب كل شيء فيه، قرع الباب وسريعاً دخل على رولف دون انتظار السماح بالدخول.

- ماذا تفعل؟ تحضر للإخلاء؟ سأل ضاحكاً.

- لا أجاب رولف- هذا جهاز إرسال.

- أي أن البداية المفاجئة للحديث وفرت الدليل المادي الذي لم يكن من الممكن إخفاؤه عن أعين المراقبين، وسمح ذلك لشتيرلتس باقتراح مزيف لإجراء حديث عنه.

سيتم عرض تحليل كامل للتلاعب من هذا النوع في قسم خاص من هذا الكتاب.

الشتيمة من الآثام

تشجب القواعد العامة للسلوك في المجتمع الشتائم البذيئة، فمعظم العبارات الفظة التي تسمع وخاصة عند النساء تحمل على الإنزعاج، ويمكن لهذه الحالة أيضاً أن تستخدم من قبل المتلاعبين.

طلبت إحدى الراكبات في الباص من غجرية شابة غارقة في المقعد أن تترك مكانها لامرأة مسنة، فما كان من الغجرية إلا أن أومأت بيدها رافضة الطلب بوقاحة، فتدخل السامعون واعظين لها، فصرخت في وجوههم وردت عليهم بشتائم بذيئة أذهلت الحاضرين، فكانت الصدمة قوية لدرجة أن الجميع تخوفوا من النظر لبعضهم البعض، لأن كل منهم شعر وكأنه غارق في القذارة.

الدقة – أدب الملوك

"واجب كل الناس" هذا القول المأثور للودفيك السادس عشر، الذي يعكس ذلك الانزعاج الذي يحس به كل من يضطر لانتظار من يتأخر.

فمن يلزم نفسه بالانتظار هو الشخص الأكثر تأثيراً، فعلى سبيل المثال افترضت الأصول والآداب أن يتجمع المدعوون إلى حفلات الرقص والاجتماعات الأخرى برتيب معاكس لوضعهم الاجتماعي، في البداية الشباب والمجهولون، ثم يأتي الوجهاء والمشهورون.

ويمكن وفقاً لوقت الوصول أن تصل لأهداف مختلفة، فإذا أردت إظهار الاحترام فعليك أن تأتي باكراً، وإذا أردت أن تؤكد على أهميتك عليك الحضور بعد الشريك.

مثال على ذلك: كان ستالين الأخير في وصوله للقاء روزفلت وتشيرشيل عدة مرات، وبالعادة يأتي متأخراً عن الآخرين عدة ثوان.

ومن المقبول في الأخلاق العملية الوصول إلى لقاء لك وعلى أرض محايدة: قبل خمس دقائق للاستقبال لدى مسؤول كبير، وليس بعد أكثر ١٠ – ١٥ دقيقة.

وللأسف الشديد إن كثيرين عندنا لا يفهمون كم تهتز صورتهم إذا تأخروا عن الموعد، فيرسم المنتظر صورة للمتأخر: إما أنه عشوائي لدرجة أنه لا يستطيع المجيء في الوقت المحدد، أو أنه يتجاهلني بعلاقته معي، وفي الحالتين تنقص الرغبة في إقامة أية علاقة مع هذا الشريك.

لكن توجد شعوب وأمم تكون الدقة في دمها، ويوجد مفهوم "الدقة الألمانية" ولم تتغاضَ الفكاهة الشعبية عن هذه الظاهرة:

رجع مواطن إلى بيته أبكر من العادة ليجد زوجته مع عشيقها، فاضطربت الزوجة و قالت أنت وصلت أبكر من الموعد بثلاث دقائق.

لا تأتي النساء إلى اللقاء غالباً في الوقت المحدد، وعندما تضطرك إحداهن للانتظار فإنها تؤكد بذلك على قيمتها الذاتية، وحينها لا ترغب في المخاطرة فإنها تأتي باكراً وتختار موقعاً للمراقبة (مثلاً قبالة سوبر ماركت)، وتظهر عندما تلوح فكرة أنها لن تأتي مطلقاً، وتكون بالنتيجة قد أظهرت قيمتها العليا لكنها تجنبت خطر إفشال اللقاء، وفي الوقت نفسه رأت كيف يتحمل الشريك الانتظار وهل يسترق النظر إلى الفاتنات المارات إلى جانبه.

الامتناع دون إساءة

ليس من المقبول إشغال وإلهاء أحد من المشاركين في الاجتماع لأن ذلك يعني خسارة وقت البقية، وغالباً ما تستثمر هذه القاعدة الأخلاقية لتفادي حديثٍ أو لقاءٍ غير مرغوب بهما، وإليكم ما يحدث عادة:

- يومك سعيد!
- أهلاً وسهلاً.
- هل يمكنني التحدث إلى المدير؟
- من المتكلم؟
- معاون مدير منشأة "كذا".
- المدير في اجتماع.

ويسألون: إذا كان المدير فعلاً في الاجتماع، فهل يعني ذلك هذا المتصل فقط؟ وإذا لم يكن فلماذا يقال ذلك فقط بعد معرفة من هو المتصل؟ وأحياناً لا تكون قصة الاجتماع موجودة من الأساس ويتصرف بعض السكريتاريا هكذا دون أي تفكير، فيسببون أفكاراً مزعجة لدى المتصلين، بينما يتصرف البعض الآخر عن قصد ومعرفة لتجنيب المسؤول متصلين غير مرغوب فيهم، ويعتبر هدف التلاعب من قبيل الحفاظ على صورة إيجابية للقائد كيفما كان.

أنا أتعاطف معك

يجري التعاطف عادة مع الإنسان الواقع في ورطة، ويتم تقديم المساعدة قدر الإمكان، وبذريعة المشاكل الناشئة يأخذون إجازة من العمل،

ويعتمد الطلاب في الدرس والامتحان على تساهل المعلم متظاهرين بآلام الأسنان وغيرها، وفي الحقيقة يمكن أن تطبق أصول التعاطف شكلياً، كما يروى في القصة التالية:

تقول المضيفة للخادمة: اذهبي إلى السيدة أونيتير في المشفى واطمئني على حالتها الصحية، وبعد عودة الخادمة:

- هل سألت عن حالة السيدة أونيتير الصحية؟
- نعم سيدتي.
- شكراً، بالنسبة لليوم يمكنك الانصراف!

توافق المعايير

تفترض معايير المجاملة خاصةً، أنه يجب على الشريك في التواصل أن يتوقع ويخمن حالة جليسه، ويدنو لمساعدته.

يقول أحد العمال: لدي صداع شديد، تصوروا كيف لي في هذه الحالة الرد على مكالمات الهاتف؟ ويقول زميله: أنا سأقوم بالمناوبة مكانك .

يعرف كلاهما أن اليوم هو دور العامل الأول في قسم الهاتف ، لكن العامل الأول تأمل عند الحديث عن صداعه أن زميله يتفهم أن الناس المصابين بالصداع بحاجة إلى الهدوء، وأنه سيأخذ العمل على عاتقه بمبادرة ذاتية، واعتمد العامل الأول على ذلك خاصة لأن طلبه المباشر من زميله لتقديم هذه الخدمة يعتبر مزعجاً.

أو في مسألة أخرى عندما يدخل شخص إلى القسم ويقول: "أنا أبحث..."، فلم يكن ذلك سؤالاً بالمعنى الدقيق للكلمة بل إعلاناً عن نفسه فقط، لكن العامل في القسم توقع مع ذلك أن الرجل بحاجة إلى المساعدة.

ويمكن لتوافق معايير السلوك أن تحوز على نكتة فكاهية.

- أعطني من فضلك معجون الأسنان!
- من أي نوع تريد؟؟
- لا فرق، غداً سيأتي إلي ضيوف، وليجدوا أنني أيضاً شخص حضاري.

لا يمكن إضافة أي تعليق على ذلك.

٤ – ٣ الأنماط السائدة

سنقوم بزراعة الحديقة بدون أي تفكير، فهذا هو السبيل الوحيد لجعل الحياة مقبولة. "فولتير"

يجب الإجابة على الأسئلة

نتصرف في كثير من الحالات بنمطية تستثمر للتحكم الخفي بنا، فمن المعتاد الرد على السؤال المطروح، ويشكل عدم الرد توتراً نفسياً نحاول عادة تجنبه، وبالنتيجة طورنا صورة نمطية – يجب الإجابة على الأسئلة.

يمتلك الشخص الذي يهاجم بالأسئلة أفضلية أمام محاوره، أولاً لأنه يحصل على معلومة عن موقف شريكه دون أن يكشف حتى هذا الوقت عن نواياه، وثانياً لأنه يمتلك إمكانية مراقبة الخصم، تعابير وجهه، حركات جسمه وغيرها من الظواهر التي تميز الوضع الداخلي للشخص.

ويحمل معلومات كثيرة ذلك التكتيك حينما تحضر أسئلة مزعجة أو تطرح الأسئلة على الملأ، ويمكنكم في القسم (١٢) التعرف على كيفية استثمار ذلك في المحادثات.

وجد الأشخاص حادّو الذكاء ترياقاً يسمح بتعديل الأفضلية التي يحصل عليها من يطرح الأسئلة.

فيسألون أحد سكان أوديسا:

- لماذا يجيب سكان أوديسا دائماً على السؤال بسؤال؟

- ومن قال لكم ذلك؟

ينتظرون منك التحديد والبيان

غالباً ما تعتمد أشياء كثيرة على قول "نعم" أو "لا"، فهذا ما كتبه أحد المشاركين في التمرين المنفذ من قبل المؤلف لفض الخلافات: استيقظنا ليلة عيد الميلاد على قرع باب الشرفة، فتحت الباب وكنت ما بين النوم واليقظة فاقتحمت امرأة يغطيها الثلج الغرفة وسألت بتجهم: أين المَخرج عندكم؟ وخرجت.

وبعد أسبوعين أتت إلينا جارتنا سائلة: هل كانت عندنا فتاة الثلج؟؟ (يفصل ما بين شرفاتنا حاجز صغير). فأجبنا كما حدث، وبالنتيجة كانت هناك مشادة كبيرة بين جيراننا، وينظرون إلينا الآن كأعداء.

كيف كان علينا أن نجيب لكي لا يحدث الخلاف؟

فقول "لا" خطر، أولا لأن الجارة قد تفهم بمظهرنا التمثيلي أننا نكذب عليها، وثانياً: لا يستبعد أن تكون قد عرفت من تكون (مثلا هناك من رأى، أو أنها وجدت عند زوجها رسالة من تلك الفتاة) وأرادت فقط أن تعرف هل يتواطئ جيرانها مع زوجها الخائن، وفي كلتا الحالتين سيحدث الخلاف لا محال.

أين المخرج؟ يجب أن نتذكر أننا غير ملزمين بالإجابة على الأسئلة، ولكي لا نسبب انزعاجا لا داعي للقول مباشرة "لا أريد الرد" ونلتف على ذلك بالقول: لا نتذكر (شربنا كثيراً) متى وصلنا، ولا نذكر إذا كنا أغلقنا باب الشرفة أم لا، وهكذا.

تم في عالم العمل والسياسة وضع آلية حماية ضد الاستدراج لمعرفة الأخبار، فدخل في التطبيق العملي مصطلح "لا تعليق".

يوجد أناس ماكرون لا يرغبون بالاعتراف بعدم صراحتهم، ويتظاهرون أنهم يجيبون على السؤال لكن دون أن يمسوا الجوهر، ويقيم عالياً الفن في الدبلوماسية "تتحدث كثيراً، ولا تقول شيئاً" ويوجد قول مأثور "أعطي اللسان للدبلوماسي لكي يتمكن من إخفاء أفكاره"، وهذا طبعاً تلاعب بالمستمعين بهدف إخفاء عدم الرغبة في الرد، وتسبب كثرة الكلام الخالي من المعلومات والذي نجده في المقابلات التلفزيونية انزعاجاً كبيراً.

لخّص المحاور التلفزيوني الشهير أورماس أوم بمرارة لقاءه مع الرئيس السابق للاتحاد السوفيتي السيد غورباتشوف: أنا كما يبدو فقدت تماماً المهمة الصحفية، لدرجة أنك يا سيد غورباتشوف وخلال ساعة ونصف، لم تجب على أي من أسئلتي، فكان ذلك في الجوهر تبريراً أو اعتذاراً أمام الملايين من المشاهدين المحبطين.

وقفة جيمي

هذه طريقة أخرى أيضاً للحماية من النمط "يجب الرد على الأسئلة"- الوقفة قبل الرد، التي تذوب فيها الأفضلية النفسية للمستجوب، وحتى تنتقل إلى المجيب، أي أن الوقفة هي وسيلة للتلاعب.

عند عدم تلقي الجواب فعادة ما يشعر السائل بعدم الراحة والرضا، فعلى مسرح سومرسيت موم لا تستثمر البطلة الرئيسية (التي قامت بدورها بروعة فيا أرماني) الوقفات المؤقتة فقط لبلوغ أهدافها، بل وتتلفظ بالمديح لهذه الوسيلة.

تساعد الوقفة المناسبة في التواصل العملي أيضاً، فعند سماع الشروط المقترحة للصفقة ، لا يوافق التاجر ذو الخبرة فوراً حتى لو كانت هذه الشروط مناسبة تماماً، وفي الحالة النقيضة يعتقد الشريك أن وضعه سيئ، ويمكنه تغيير الشروط التي تقلل من الفائدة بالنسبة للطرف الموافق، وعلى العكس فإن الوقفة التي تعبر عن الريبة تترك انطباعاً بأن المقترح هو الحد الأعظمي الذي يمكن أن يوافق عليه التاجر.

يلتقون بملابسهم

يعبر عن النمط السائد ذلك التناسب المتوقع لثيابنا حسب الدور الذي سنلعبه في تلك اللحظة، وتعود لشكسبير هذه الكلمات الرائعة:

العالم كله مسرح، والناس فيه ممثلون

يوجد لديهم مداخل ومخارج

ويلعب كل واحد أكثر من دور

يمكن للمحيطين أن يتعرفوا على الدور الذي يقوم به الشخص حسب الثياب التي يلبسها، فيجب أن ترتدي الخطيبة الشابة اللباس الأبيض مع غطاء الرأس، ويجب أن تكون الهدية بمناسبة الولادة ذات لون أزرق إذا كان المولود طفلاً، وبلون وردي إذا كانت طفلة، كما تتماثل التوائم بثيابها.

يُعرف القاضي في ممر بناية المحكمة من عباءته، كما يعرف الشرطي ورجل الخدمة العسكرية من بدلته. (يستخدم المحتالون الملابس الرسمية أحياناً لتنفيذ مآربهم الخاصة)، كما لا يسمح في المؤسسات المرموقة بالحضور بملابس غير مناسبة، ويستخدم المتلاعبون أنماط تناسق الثياب والأدوار كما يلي: يروي الكاتب الروماني آبل غيللي (عام١٣٠ - ١٨٠) في " الليالي العلية" (وهي

٢٠ كتاباً مقتطفاً من مؤلفات مختلفة) كيف ظهر لأحد المثقفين الأغنياء أورود آتيك الذي شغل مركزاً اجتماعياً عالياً في أثينا أيامَ الإمبراطور الروماني أدريان (١١٧-١٣٨ ميلادي)، أنتونيني (١٣٨-١٦١) ومارك أفريللي (١٦١-١٨٠) ذات مرة شخص يلبس معطفاً، شعره طويل ولحيته أطول منه وطلب تعويضاً "بدلاً عن الطعام".

أشار صاحب اللحية رداً على سؤال من يكون؟ إلى أنه لا لزوم للسؤال عن ذلك طالما يبدي المظهر الخارجي بوضوح أنه فيلسوف، فرد أورور على ذلك "إنني أرى لحية ومعطفاً، لكنني لا أرى حتى الآن فيلسوفاً"، ومع ذلك أمر بإعطاء هذا الرجل التائه قيمة الحصة الشهرية، وبالطبع إن الشَّعر غير الممشط واللحية المهملة والثياب الممزقة تقرب الشخص في ذلك الوقت من النمط السائد "للفيلسوف"، لكن يجب أن تظهر أيضاً علامات الكرامة والنبل، وملامح الفكر العميق على جبهته للوهلة الأولى، لكي نرى فيه حب الحكمة وليس التشرد، فربما لم يرَ أورود ميزات أخرى للفيلسوف غير مظهره الخارجي، لكنه لم يدخل في جدل معه وتصرف بما يناسب الصور النمطية.

ننتقل الآن من القرون الماضية إلى وقتنا الحاضر، فقد أُعلن لطلاب المدرسة المهنية للطهي أن حفل فرزهم للممارسة الإنتاجية لوظيفة نادل سيحضره ممثلون عن مطاعم ومقاهي المدينة، فأحب اثنان من الأصدقاء أن يجدوا أنفسهم في مطعم مرموق، فتبادلوا المشورة مع أهاليهم وقرروا ارتداء ملابس مشابهة تماماً لملابس النوادل في ذلك المطعم، فذهبوا في زيارة استطلاع واسترقوا النظر إلى الملابس الموحدة للنوادل، وبدون بخل في الإنفاق ظهروا بثياب أنيقة ومشابهة تماماً.

وبالنتيجة تم اختيارهم فوراً ويعملون الآن في ذلك المطعم بوظيفة دائمة.

يجب الرضوخ للقوة

يقدم هذا العنوان خدمة التبرير للمتخاذل، ففي جيوش بلدان أوروبا الغربية لا يعتبر إفشاء الأسرار جرماً إذا تم تحت التهديد باستخدام القوة (مثلا التعذيب)، ونحن الذين تربينا على روح التضحية بالنفس، ننظر باحتقار في أفلام الحرب للضباط الألمان الأسرى الذين نفذوا طلبات جماعتنا تحت تهديد استخدام السلاح، قائلين حتماً قبل ذلك أنهم يخضعون للقوة.

لكن هذا العذر لا يساعد في الحالات الدراماتيكية الشديدة، بل في الحالات العادية فقط:

تسأل المعلمة في الدرس: من هو أشهر إنسان؟؟ يمد نيكولاي يده: مايكل جاكسون، فتقول المعلمة: اجلس فأنت راسب، وفي اليوم الثاني تسأل: وهكذا أيها الأطفال، من أكثر إنسان شهرةً؟ يقول نيكولاي: الرئيس، فتقول: اجلس.. ممتاز، يجلس نيكولاي ويسحب من تحت المقعد صورة لمايكل جاكسون ويهمس: اعذرني عزيزي مايكل، فالقوة لا تقاوم.

يجب أن تتفهموا

لا يمكن أن تتصرفوا هكذا! فإذا كان سلوككم يتناقض مع النمط السائد، فإن المحيطين (أفراد أسرتكم، زملاءكم، جيرانكم) سيحاولون بنظرة مستاءة أو غاضبة إجباركم على تغيير سلوككم في الاتجاه الذي يرغبون، فيمكن للزوجة مثلاً أن تلوذ بالصمت لدرجة أن الزوج لن يعرف كيف يتوارى عن الذنب المنسوب إليه، وبدل الصمت يمكنها أن تقعقع بالأواني، أو تنتقل مسرعة جيئة وذهاباً، (وتوجد مجموعة كاملة من الوسائل المتشابهة التي سنلتقيها فيما بعد في كتابنا).

وفي حالات أخرى يستخدمون التلميحات، فليس مريحاً للضيف أن يقول إنه شعر بالجوع، لكن يمكنه بطريقة ما أن يدفع المضيف إلى فكرة الإطعام، ويقول أوستان بندر عن ذلك: يجلسون للغداء متأخرين في بعض البلدان، لحد أنك لن تميز هل هو غداء أم عشاء؟ ويتجه المتسولون إلى أصحاب البيت الذين يجلسون إلى طاولة الغداء ويطلبون الطعام، فيقول المضيف: هل تحبون حساء الملفوف؟ نعم، نعم، طبعاً، إذاً تعالوا غداً.

أنماط الإدراك

نختصر أحياناً بعض الأحاديث بسبب بداهتها، فمثلاً هناك سؤال في وسائط النقل العام، ستخرج؟ ويعني (هل هناك نية بالخروج، ورجاءً دعني أمر)، فإذا لم يفهم السؤال سنأتي إلى حديث غير ودي أبداً:

- هل ستخرج؟؟
- هذه مشكلتي!
- حسناً أنا سأخرج.
- إنها مشكلتك.
- لكن دعني أمر من فضلك.
- قل ذلك منذ البداية.

وظهرت أنماط الإدراك في الإبداعات الشعبية الشفهية: يمشي في الشارع رجل ثمل ، فتتقدم منه متجولة.

- قل لي من فضلك، كيف لي أن أجد ساحة لينين؟
- يرسلها الرجل بعيداً "مع شيء من الشتيمة" فتغضب المرأة.

- ألا تخجل؟ أنا امرأة مسنة، معلمة، علّمت في حياتي الكثيرين من أمثالك، أحقاً من الصعب عليك الإجابة كيف أجد ساحة لينين؟

- أيتها المعلمة اعذريني من فضلك، سأقول لك الآن، تذكرت الآن وسأقول: إذاً لكي تجدي ساحة لينين، يجب أن تضربي طول لينين بعرضه فتحصلين على المساحة.

ضغط الأنماط

يمكن أن نجد دليلاً قاطعاً على قوة الأدوار في تجارب س.خيني مع شركاء معروفين لدينا كالباحث زيمباردو، فقد طلبوا أن يشارك في هذا البحث طلاب أُقترح على بعضهم أن يلعب دور السجناء، وعلى بعضهم الآخر دور الحراس، ولم يقل لهم أحد كيف يتصرفون، بل لعبوا هذه الأدوار وفقاً للتصورات المأخوذة من الأفلام، وامتدت التجربة أسبوعين ونظمت بَغاية القرب من الواقع.

إن الذين لعبوا دور السجناء، سرعان ما وقعوا في حالة الخمول والإحباط ، بينما أصبح الطلاب الذين لعبوا دور الحراس عدوانيين وصعبيِ المراس، وبالرغم من أنه لم تستخدم عقوبات جسدية مباشرة، إلا أنه ابتكرت وسائل كثيرة لإذلال السجناء (أجبروهم مرات عديدة أن يصطفوا ويعدوا بعضهم وما شابه ذلك)، وعندما تذمر أحد السجناء ورفض الامتثال للأوامر، وضع في خزانة ضيقة كشكل من أشكال العقوبة، وأعطيت للآخرين إمكانية تحريره بتضحية رمزية (توزيع الأغطية)، لكنهم رفضوا ولم يريدوا أن يفعلوا شيئاً من أجل أخيهم لأنهم اعتبروه خارقاً للأمن والأمان.

وكان من الضروري إيقاف التجربة بعد ستة أيام نظراً لأن لاعبي دور الحراس أصبحوا قساة جداً وبدرجة عالية من الصرامة، وهكذا أصبح من غير المسموح متابعة اللعبة.

يعتقد المؤلفون أن الحراس لم يتصرفوا بالشكل المذكور انطلاقاً من خصالهم الخاصة، بل وفقاً للحالة ودورهم فيها، فكثير من الحساسين في الحياة كانوا أناساً لينين جداً وبدوا مصدومين بكيفية تصرفهم: حتى أنهم لم يستطيعوا أن يتصوروا أنهم قادرون على ذلك، وبالطبع كان هناك أناس رفضوا متابعة الاشتراك في التجربة، فوجدوا في أنفسهم القدرة للتغلب على الإكراه في الدور، لكنهم كانوا قلة، أما الأغلبية فما زالت تسترجع بإرادتها ذلك السيناريو القاسي الذي تذكرها به القصص البوليسية.

٤ – ٤ التقاليد والطقوس

الوراثة عن الأسلاف

التقاليد هي الأعراف، النظم وقواعد السلوك السائدة تاريخياً، والتي تنتقل من جيل إلى جيل، وهناك تشابك وثيق بين التقاليد والطقوس، فحفلات الزفاف، المآتم وطقوس الأعياد تنتقل عبر الأجيال، وسنرى كيف يمكن أن تستخدم من أجل التلاعب الخفي.

الوليمة

استلم الممثل البارز وحبيب ملايين المشاهدين يفغينيني ليونوف واحدة من الجوائز السينمائية المرموقة لدوره التمثيلي في فيلم الدار ديازانوف "السباق الخريفي"، الذي فرض فيه ليونوف في البداية على اثنين من العلماء المندفعين للعمل، أن يتعاطوا مشروباً كحولياً، ويذهبوا بعدها لجمع الفطر،

ولم يكن ذلك في خطتهم طبعاً، وبمساهمة شركائه القادرين صنع ليونوف تقاليد وطقوسا، فقد اقترح قبل كل شيء أن يغسلوا المعطف الجديد الذي وجده، ثم أجلس الأصدقاء حول الطاولة مشيراً إلى التقاليد، وسقاهم حتى الثمالة بفضل القواعد "من يرفع نخبه يشرب الكأس حتى القاع"، "يجب الجلوس كما هي العادة عندنا".

أعياد الميلاد

من المعتاد أن يهنئوا صاحب عيد الميلاد بعيده ويقدموا له الهدايا، أو على الأقل أن يكونوا متسامحين معه في هذا اليوم، ويوظف البعض هذا التقليد لمصلحته، حيث يصرحون أن لديهم عيد ميلاد لحل مشاكلهم (مثلاً: ما يقوله الطالب الذي يقدم امتحاناً للأستاذ)، وليس من اللائق طبعاً إزعاج صاحب عيد الميلاد في يومه الذي يمتلك فيه فرصاً للمسامحة.

لكن الشباب وبعفويتهم الذاتية وجدوا وسيلة مضادة تجاه صاحب عيد الميلاد "شده من أذنيه" وكان المؤلف شاهداً كيف دفع الطلاب زميلتهم إلى البكاء شادين بقسوة أذنيها التي أصبحتا بلون أحمر قرمزي.

نعتقد أن وجود هذه البربرية إما ليظهر وضع الطالبة المتدني بين زملائها، أو ليكون وسيلة للخروج من مأزق الهدية التي من المفروض تقديمها في هذه المناسبة، ويمكن أن يكون صورة لهذا وذاك.

التودد

حمل الطقس "التودد" في أزمنة مختلفة أعباء متنوعة، فكان هناك تقليد في أوساط الطبقات العليا: أنه إذا تواجد رجل أعزب بشكل منتظم في بيت توجد فيه فتاة بسن الزواج فهذا يعني أن لديه نوايا جدية، ويحضر نفسه

ليقدم لها يديه وقلبه، وإذا لم يحدث ذلك فإن المجتمع يعتبر أنه تصرف بدناءة وعرض الفتاة الشابة للخطر.

وصف ليف تولستوي في روايته: "الحرب والسلام" كيف استخدم الأمير فاسيلي كوراغين هذا الطقس ليزوج ابنته إلين من الغني بيير بزوخوف، فنعود للمصدر الرئيسي ونأتي من أجل الاختصار بمقتطفات فقط تتعلق بالمرحلة الأساسية من التلاعب.

كان بيير في متناول يد الأمير فاسيللي الذي رتب له وظيفة في مستودع الكلية الحربية وأصر أن يسافر معه إلى مدينة بيتربورغ وأن يبقى في منزله، وفعل الأمير كل شيء من أجل أن يزوج بيير من ابنته.

لكن خلال شهر ونصف وبعد أمسية قضاها عند آنيا بافلفنا تلاها ليلة مليئة بالقلق قرر بيير أن زواجه من إيلين لن يكون سعيدا، وعليه أن يتجنبه ويسافر، لكنه لم يترك الأمير وشعر بالخوف أن كل يوم يمر يوحي للناس أن بيير وإيلين يتقاربان أكثر وأكثر.

وفي عيد ميلادها دعا الأمير مجتمعه الضيق المؤلف من المقربين كما قالت الأميرة، (أصدقاء وأقارب) وتم الإيحاء لهم أن مصير صاحبة عيد الميلاد سيتقرر في هذا اليوم.

أخذ الضيوف يتفرقون فقال الأمير لزوجته: اذهبي وانظري ماذا يفعلون؟ اقتربت الزوجة من الباب ومرت بموازاته ونظرت بشيء من اللامبالاة إلى غرفة الضيوف، كان بيير وإيلين ما يزالان جالسين يتحدثان، فأجابت زوجها: كل شيء كما هو.

فدخل الأمير إلى غرفة الضيوف بخطوات واثقة وسريعاً اقترب من بيير بوجه رسمي فوق العادة، فوقف الشاب مرعوباً عند رؤيته وقال الأمير:

الحمد لله، لقد قالت لي زوجتي كل شيء، فحضنهما بين ذراعيه، وقال بصوت يرتجف: أنا سعيد جداً، لقد أحببت والدكَ كثيراً، وستكون إيلين زوجة جيدة، فليباركما الله.

الإغواء

تعطي التقاليد للمرأة دورا سلبيا، فليس من اللائق أن تظهر المبادرة في التقرب من الرجل، لكن النساء في غاية الذكاء، يجلسن وينتظرن لكي يرمقهن الرجال بنظراتهم اللطيفة، ويتصرفن كأنهن بقين في إطار السلبية التقليدية، وكما يحصل في معظم الأحيان فإن الرجال يختارون النساء اللواتي اختاروهن منذ البداية.

حدث في "ديكاميرون" أن استدرجت ساحرة شاباً أعجبت به ثم شكت إلى الكاهن أن هذا الشاب يتعقبها بنظراته راغباً في إغوائها، فأجرى الأب حديثاً تربويا مع الفتى لإنقاذه من الخطيئة، فأصبح بعد ذلك يعير انتباها للفتاة.

فيما بعد قالت للأب الروحي: إن الشاب حاول أن يتسلق الشجرة وصولا إلى شباكها فتعهد الأب ببساطته الروحية بتربية الشاب المخطئ، وإقناعه بزيارة الفتاة اللعوب، فلم يبق شيء للشاب إلا أن يترجم كل ذلك إلى واقع.

وهكذا استخدمت المرأة صاحبة الحيلة بشكل رائع تقليد البحث عن الحماية.

كيفية الاستسلام أو كيف تراعي الطهارة وتكسب المال

فرضت التقاليد على النساء ولاسيما الفتيات الشابات طقساً معيناً "سقوط القلعة"، وعليه يروون النكتة التالية: إذا تمنعت الفتاة العذراء

وقالت "لا" فيعني ذلك "أنه ممكن"، وإذا قالت: "ممكن" فهذا يعني "نعم" وإذا قالت نعم فهي بالأساس ليست عذراء.

وصف الشاعر الاسكوتلندي روبرت بيرنيس (١٧٥٩-١٧٩٦) في أشعاره "فينديليه" ظاهرة تمنع المرأة أمام خطيبها:

- من يطرق الباب هناك في هذه الساعة المتأخرة؟
- طبعا أنا فينديليه!
- اذهب! لقد نام الجميع هنا.
- "ليس الجميع". قال فينديليه.
- لن تعطيني فرصة النوم حتى الفجر.
- لن أعطيك، قال فينديله.
- وماذا سأفعل معك؟
- معي! قال فينديليه.
- اسكت إلى أن تموت.
- فقال فينديليه: أنا ذاهب.

وفقاً لطقس التمنع تحصل المرأة في الوقت نفسه على وعد من الرجل: أن يكون دائم الحب، وألا يعرضها للخطر بالأحاديث المتتالية عن هذه المغامرة العاطفية، وبالمناسبة، يعطي الإغوائيون الخبراء مقدماً ضمانات للمرأة بأن أحداً لن يعرف شيئاً عن وقوعها في الخطيئة.

وعلى ضوء المحافظة على السرية يوجد شرح بسيط لظاهرة غير مفهومة للكثير من الرجال، وهي أنهم يبحثون عن عاشقات بين النساء العازبات، بينما

تفضل النساء العلاقات العاطفية الجانبية مع رجال متزوجين، ففي هذه الحالة تكون لديهن ثقة كبيرة بأن العاشق المتزوج لن يبوح بالسر لأحد، وهناك واحدة من التوصيات التي يمكن أن نجدها في الكتب الخاصة بالنساء: لا تنامي في الفراش مع الرجل قبل اللقاء الخامس معه، وسنأتي على تبيان هذا الجانب بشكل مفصل في الأقسام التالية من الكتاب.

طقس المعمودية

عند إنجاز طقس المعمودية، يناشد الكاهن الوالدين: مغفورة خطيئة الأطفال البكر، والآن هذه المخلوقات البشرية نقية تماماً وخالية من الذنوب، ومن الآن فصاعداً يعتمد عليكم فقط مصير أولادكم، وعلى المثال الجيد أو السيئ الذي ستمثلونه لهم. تقع مسؤولية كبيرة على عاتقكم، فلتتذكروا ذلك ولتعيشوا بلا خطيئة.

إن رسمية الموقف والأداء الغنائي لفرقة الكنيسة (عند الأرثوذكس) والموسيقى الجهازية عند الكاثوليك)، تعزز الانطباع الذي تتركه تلك الكلمات، فلا يمكن إلا أن تشعر بالأخلاقية العالية لطقس المعمودية، فالمكرس في البداية للأطفال يترك أثره الهام على الأهالي، فهم يسْعون لتعميد الطفل وفقا للتقاليد "لما فيه صالحه" ويحصلون على حصتهم من الإلهام أيضاً.

طقوس الاصطفاء في الطبيعة

في إحدى مباريات الفروسية التي جرت في القرون الوسطى رمت سيدة جميلة وردة الحب على الفارس الفائز، وكان ذلك تابعاً للقانون الرئيسي للطبيعة – مكافأة مهرجان القوة والبراعة والشجاعة، فالإنسان جزء من الطبيعة، ويقاد الناس بقوانينها، وتحكي عن ذلك مقالة الصحفي ب. بيسكوف.

في التكاثر ثنائي الجنس ومن أجل استمرارية النوع يكشف كل كائن حي في صور مختلفة عن شركاء أصحاء أقوياء ومستقرين نفسياً ومتطورين ذهنياً في المراحل المتقدمة من الحياة، هكذا تجري الطبيعة اصطفاءً لا هوادة فيه- القوي، المعافى والشجاع فقط، لهم الفرصة في مواصلة البقاء ونقل مورثاتهم لأبنائهم.

تلاحظ مسابقات الزفاف عند كثير من الحيوانات فالثعالب مثلا ترتفع على أرجلها الخلفية وترتكز على بعضها بأرجلها الأمامية متجنبة عض بعضها البعض، والنعام التي تعتمد في حياتها على قوة وثبات أرجلها تقيّم بقدرتها على الركض وراء إناثها، حيث يفوز الأكثر تحملا، وحتى الأنثى التي تستثير سباق الحب، فيجب أن تكون فيه قوية التحمل وسريعة الحركة.

وعند الذئاب ذوي الأرجل القوية تتلخص مباريات الزفاف بالدرجة الأولى بتسابق المنافسين في الجري الذي تُظهر فيه هذه الوحوش تميزها بشدة أمام الإناث التي تجري الاختيار، وفي الظروف الصعبة في الحياة يندفع الذئاب إلى قتال مميت، وتساعد الأنثى التي "تقوم بالاختيار" شريكها بالإجهاز على الضعيف.

تجري معارك جدية بين الأحصنة، التي تستثار برؤية العيون الملأى بالدموع فتتجمع حول الإناث وعند ظهور المنافس تندفع بحوافرها وأسنانها، بينما تجثم الحمير الوحشية خشية أن يعضها الخصم فيؤذي أربطتها.

تتقاتل الخنازير البرية ببأس وقسوة فلديها أنياب لا تستخدم في إطار التمرين والمباراة بل كأسلحة حربية تماما، لكن الطبيعة تتولى العناية لكي

لا تنتهي المعارك اليومية بالموت، فقبل بداية المباريات يظهر على صدور الخنازير درع قاس من الكالكان، وتوجد مباريات الزفاف عند الحشرات وعند الكثير من الطيور، وتظهر الحيوية هنا في إظهار الروائح وإمكانية ملاحظتها، وتمييز ألوان الريش (فلنتذكر الطواويس، وطيور البحر في ثوب الزفاف).

تختبئ الطيور الصغيرة في الأدغال وغالباً لا ترى بعضها البعض، وتستعرض حيويتها بالغناء وتكون الأغنية بما فيها من شغف وحنين ومغامرة، مشفرة ومرسلة للإناث بالإضافة إلى عمر المغني، وكل ما هو ضروري لجعله جذاباً لها، وهنا نلاحظ مسابقات حقيقية للمغنين، فيعطي العندليب صوتاً أكثر حدة وإثارة ووضوحاً، إذا سمع منافساً جنبه، وتؤدي أغاني الطيور الصغيرة بعض المهام :استمالة الأنثى، إشارة للغير أن المساحة هنا محجوزة، وطبعاً استعراض الحيوية، والتعطش لاستمرارية النوع.

لكي تشاهد لحظة التنافس بين الذكور أمام الإناث، يكفي أن تراقب الديكة في فناء الطيور، فيترك الديك الصغير أو الضعيف الزعامة على الدجاجات للديك القوي دون قتال، وينتهي الموقف بهروبه، أما الديكة متساوو القوة فيستمرون بالمشاجرة ما لم يظهر جليّا لمن سترجح الكفة.

وفي هذه العملية يمكن للناس أن يتدخلوا ويعينوا بإرادتهم أحد سكان الفناء سلطاناً والآخر، طاهيا، لكن لا مكان في الطبيعة البرية والوحشية للقوى الجانبية، فيتعين كل شيء وفق قوانين الطبيعة، فتطير طيور القطا خلف الأعلى صوتا والأكثر وسامة والأكثر تحملا من رفاقها، فهي تُحس بدقة بالفائز، ولا يمكن لأحد أن يجبرها على الاختيار .

لا يمكن لسرية التزاوج أن تحدث بدون عراك مع الخصم في لعبة قوانين الاصطفاء الطبيعي، فتزمجر الغزلان والأيائل داعية المنافسين، متعطشة للقتال، ومالم يظهر المنافس فإنها تحفر الأرض بحوافرها وتنطح بقرونها أية شجرة في طريقها .

تدعو الأيائل المنافسين بأصوات عالية، وعندما يتلاقون ينسون كل شيء ويضربون بعضهم ويتناطحون بالقرون، وينتهي الفعل بطرد المهزوم، وحصول إناث قليلة على المنتصر .

يمتلك شكل" طلب اليد " أهمية كبيرة في العراك واختيار الإناث، فقرون الأيائل تسقط سنويا ويخسر الجسم كثيرا من حيويته لكي تتجدد هذه القرون قبل سباق الخريف.

وبهذا الشكل تعتبر القرون رمزا للحيوية، فالمنافس ذو القرون الضعيفة لا يتورط في المعركة.

ومن جانب الفضول، لا يقصد أن القرون أدوات للقتل حتى الموت، بل هي أسلحة للمباريات فقط، لكن ما يحدث أحيانا أن كلا المتنافسين ينتهيان ضحايا جمالها، فتأخذ القرون الشكل الأسفيني نتيجة الضربات وتصبح الأيائل أسرى بعضها البعض وتقتل .

تتنوع أسلحة المباريات عند الحيوانات المختلفة، فالثعابين مثلاً لا تلدغ بعضها البعض في العراك، بل ترفع رأسها عالياً محاولة أن تضغط خصمها على الأرض وتهرسه لتتم بسرعة إزالة المهزوم.

وهناك معارك ممتعة عند الزرافات التي توجه الضربات بالحوافر للخصم، كما يتبادل المتنافسون الضرب برقابهم ذات العضلات الكبيرة والقوية.

يتجسد الحب عند الحيوانات دائما بتكاثر الذرية، فلدى الوحوش المختلفة يتطور الجنين برحم الأم في أوقات متنوعة، ولذلك تؤجل مباريات الزفاف حتى تولد الأجنة، عندما يهبط الثلج وتصبح في نهاية الصيف أقوى وقادرة على الحياة المستقلة عن الأبويين.

توجد مباريات تعليمية، إذ لا تكون صغار الحيوانات جاهزة لمعارك جدية وحاسمة، فيلعبون ويتشاجرون بعضهم مع بعض ، وهناك مباريات تشارك فيها الإناث فقط، ولا تتعلق باستمرارية النوع بل برفاهية المجموعة التي تقودها أنثى قوية ذات خبرة وحكمة، وهذا ما يظهر في قطيع البقر، حيث يجري صراع على حق المصير في مقدمة القطيع.

وفي المراعي الجبلية التي يجب أن يكون الكائن فيها حذراً لكي يتجنب المشاكل، تمتلك الأنثى الزعيمة سمات خاصة تظهر جلياً في المباريات فور صعود القطيع إلى الجبال، وتتعين بسرعة اثنتان من المتقدمات اللواتي لا تتميزن بقوتهن بل بمطاردة بعضهن البعض، والقدرة على تخطي العقبات وتوقع المخاطر، ويراقب القطيع مع الراعي بانتباه معركة الغريزة والخبرة هذه، ويتقرر في الأيام الأولى كل شيء، فتصبح المنتصرة زعيمة للقطيع وتتبعها الأبقار بكامل الثقة ويمكن للراعي أن يعتمد عليها اعتمادا كاملا، فعادة ما تكون خبرة وغريزة الحيوانات في الجبال أكثر أهمية من الخبرة الإنسانية.

عندما نزلت القطعان في نهاية صيف سويسرا من مروج الألب وصولا إلى الوادي زين الرعاة بأكاليل من الزهور الجبلية اثنتين من الأبقار: تلك التي أعطت حليباً أكثر من البقية وتلك التي تمكنت أن تقود القطيع،

ويبدو من هذا المثال أن لعبة استعراض الحيوية معركة قاسية وإظهارٌ للغريزة والخبرة.

تحدث المباريات في الحياة الإنسانية باستمرار، فليس من البساطة فهم خيار آخر، لكن شيئاً ما مفهوم تماما: لماذا لا يزيح صاحب الشعر الأسود عينيه عن الشقراء، ويمشي شاب عملاق مع صديقته القصيرة، ولا يلفت نظر المرأة السمينة رجل سمين.

كل ذلك يشير إلى أن للخيارات والأفضليات الإنسانية جذور راسخة في ميراث الطبيعة المتوحشة.

الباب الثاني

تقنية التحكم الخفي

تتناسب القوة الروحية مع البدنية بنسبة ٣/ ١

نابليون



مُقَدِّمَة

مخطط التحكم الخفي

يحتوي التحكم الخفي في طياته على مراحل عديدة:



إن كل واحدة من هذه الكتل المقدمة مبينة في أجزاء الكتاب لاحقاً، ولا نزال مقيدين ببعض الملاحظات.

يصف هذا المخطط الموسع أي عمل بالغ التعقيد في التحكم الخفي، وفي أغلب الأحيان يجري الأمر بشكل أكثر بساطة إذ يتضمن فقط جزءاً من الكتل الموصوفة مسبقاً، فيجري جمع المعلومات بهدف إظهار الأهداف وطعوم التأثير التي تمثلها نقاط الضعف الخاصة بكل إنسان، فيمكن أن تغيب في هذه الحالة كتلة جمع المعلومات، وعدا ذلك يمكن للمعلومات أن تكون معروفة مسبقاً ويمكن للجاذبية بهدف حصولها على موقع ما أن تلفت نظر المرسل إليه، وكثيراً ما تلاحظ في التواصل الاجتماعي

حيث يسعى المبادر للاستفادة منها، وفي حالات أخرى يتوجب تكوين حالة الجاذبية.

يمكن أن يحدث الإجبار الخفي على الفعل بطرق كثيرة منها: استخدام صفقات مناسبة، تحضير المعلومات المنقولة للمرسل إليه، وسائل الإقناع، الخدع النفسية والوسائل البلاغية.

الفصل الخامس

الحصول على معلومات للتحكم بالهدف الذي يراد التأثير فيه

من يُحضِّر جيداً للقتال يعتبر مسبقاً نصف منتصر

"سيرفانتس"

٥ – ١ اكتشاف واستغلال الخصائص الفردية للهدف

تصنيف ميزات الإدراك

يمكن بهذا المقياس تقسيم الجلساء والمحاورين إلى أربعة أنواع: سمعيون، بصريون، حركيون ورقميون فكريون، ويعتمد ذلك على الحواس الأكثر تطوراً عند الأشخاص "السمعية البصرية، الحركية والفكرية" كما يحاول الشخص باللاوعي استعمال المنظومة الأكثر تطوراً لديه.

كل إنسان من السنة الخامسة حتى السابعة من العمر (وأحياناً حتى سن الرابعة عشر) قادر على إدراك العالم، مستخدماً بدرجة متساوية المنظومة البصرية، السمعية، والحركية، لذلك تبقى ذكريات الطفولة في هذه المرحلة مدى الحياة، وفيما بعد تتطور عند كل فرد قناة الذكريات الإضافية الخاصة به (إما البصرية، أو السمعية أو الحركية) التي تحدد نوع الإدراك الأكثر تطوراً.

البصريون

يتميز النوع البصري بتحريك يديه أثناء الحديث، وكأنه يصور ما يتحدث عنه، فغالباً ما يستخدم في الكلام عبارات "تصوروا، انظروا، أعيروا انتباه، هذا يبدو هكذا "، كما ينظر كثيراً في عيني الجليس. وهذا النوع البصري للإدراك موجود عند أكثر من نصف البشر.

السمعيون

يحب السمعي استخدام تعابير "هذا يلفظ هكذا، اسمعني لو سمحت." وينحرف نظره إلى اليسار عند محادثة الجليس، ويستدير عنه جانباً منتبهاً إليه بإذنيه فقط ونادراً ما ينظر إليه بعينيه.

الحركيون

يستخدم الحركيون كلمات مرتبطة مع الوزن والخفة، البرد والحر مثلاً: تصببت عرقاً بارداً، رأس ثقيل وهكذا، وعند التفكير والتذكر ينظر الحركي أمامه أو للأسفل.

الرقميون – الفكريون

تأتي التسمية من الإنكليزية "رقم" عدد، ويتحلى أشخاص هذا النوع بكلمات مرتبطة مع المعلومات، الاهتمامات والمفاهيم، وتعتبر أقوالهم المحببة "ممتع، أفهم" "وبالتالي" "أعرف". كما يعتبر الحوار الداخلي هو الأهم لديهم، ويسمي بعض المؤلفين أشخاص هذا النوع "الحواسيب"، وهذا مرتبط بأن النسبة العظمى من المبرمجين ولاعبي الشطرنج هم من ممثلي هذا النوع ، وكثيرون منهم في أوساط المحامين.

التحدث بلغات مختلفة

توجد في كل واحد منا وبدرجة معينة جميع الأنواع الأربعة، مع سيطرة واحد منهم. ففي كلمة "تلفون" يسمع السمعي رنة الهاتف، ويرى البصري جهاز الهاتف، بينما يحس الحركي بثقل سماعة الجهاز، ويتصور الرقمي المعلومات التي تصله بالهاتف.

إذا فشلتم في محاولة إقامة تواصل ما، فلتتأكدوا فيما إذا كنتم تتكلمون بلغة الجليس أم لا.

فيحصل أحياناً أن تجيبوا على كلام الجليس "هل تشعرون بمعاناتي؟" بعبارة: "نعم إنني أرى ذلك"، فإذا كنت ترغب في إقامة تواصل جيد مع الشخص، فعليك استعمال تلك الكلمات التي يستعملها، وإذا كنت تحرص على إبقاء مسافة بينكما فعليك استخدام كلمات من منظومة مختلفة عن منظومته، ويحدث في الحياة أن لا نفهم بعضنا البعض وذلك لعدم توافق منظوماتنا الحسية.

مشهد نوعي

يأتي الزوج من عمله متعباً يريد الراحة، يجلس على الكنبة وينزع حذاءه ويرمي الصحف حوله، وهنا تدخل الزوجة (البصرية)، التي كانت على مدار اليوم قد رتبت المنزل لكي يظهر كل شيء أنيقاً، وفجأة تنظر وترى الأشياء مبعثرة في الغرفة ويبدأ الصراخ.

شكوى الرجل: "لا تترك زوجتي مكاناً لي في البيت لأتمكن من الاسترخاء، وهي تجيب: أنت فوضوي، تبعثر أشياءك وهذا يعني أنك لا تحترمني، فمن الصعب فهم بعضهما البعض، هو حركي وهي بصرية.

ولكي يفهم الزوج الزوجة المنزعجة كان من المفيد ترجمة شكواها إلى اللغة الحركية، فتصوروا أنكم دخلتم مساء إلى الغرفة لكي تستلقوا للنوم

وتجلس الزوجة في السرير وتشاهد التلفاز وتأكل البسكويت، عند استلقائك ستشعر بالفتات يخز جلدك، فهل تفهم الآن كيف تعاني الزوجة عند دخولها إلى غرفة الضيوف ورؤيتها للأشياء المتناثرة؟.

تحديد نوع الإدراك

يمتلك البصريون، السمعيون، الحركيون والرقميون الواضحون سماتهم الخاصة في السلوك، ونوع الجسم والحركة، في الكلام والتنفس إلى آخره، ونعرض العلامات المميزة لهذه الأنواع في القائمة التالية:

كفية التجلي	البصري	الحركي	السمعي	الرقمي
الكلمات المستعملة	رؤية – ملاحظة – ساطع	يشعر – يحس – دافيء – خفيف – مريح	يلفظ – يسمع – لحن – صخب – صوت مطابق	يفهم – يعرف – يتصور – ممتع – منطقي
الوقفة	الرأس للأعلى – الظهر مستقيم	الظهر منحني – خافض الرأس	الرأس مائل للجانب	وقفة مستقيمة – الأيدي متصالبة
الحركات	متوترة	حرة	متوسطة	حركات مستفادة
الشفاه	رقيقة – متوترة	مليئة – مسترخية	مختلفة	رقيقة – متوترة
التنفس	سطحي	تنفس عميق – أسفل البطن	تنفس منتظم بكل الصدر	سطحي
الكلام	سريع – بصوت عال – نبرة عالية	بطيء – صوت منخفض – صوت صدري منخفض	صوت إيقاعي – حديث معبر – وتيرة ثابتة	صوت وحيد النبرة
وضع اليدين	على مستوى الوجه	أسفل الخصر	أعلى الخصر	
النظرة	على رأس الآخرين	إلى الأسفل ثم إلى الأسفل أكثر	عادة باتجاه واحد وإلى الأسفل	على رأس الآخرين
خصائص السمع	"يجب أن أرى" (على مسافة)	الاقتراب أكثر	(لا ترَ، لكي تسمع)	ليس للعين أي تواصل
حركات العينين	للأعلى والأيسر – للأعلى والأيمن – مباشرة للأمام	للأسفل والأيمن، أحياناً للأسفل	للأيسر – للأيمن والرأس منحنية للأسفل	جانباً إلى اليسار، والرأس مرفوع للأعلى

المؤشرات العينية للإدراك

تعتبر حركة عيني المستمع بعد سماعه للسؤال مؤشرا موثوقاً جدا على النوع الذي ينتمي إليه، ويجب على السؤال أن يخرج من حدود الذاكرة العملية، فعلى سبيل المثال: يمكن أن تتصوروا صخب الأمواج القوية تحت سماء مليئة بالنجوم، ما هي أكثر ذكريات الطفولة إضاءة؟ ما هي الجولة التي تتذكرها في أخر خمس سنوات؟ يكون الصباح مبكراً في الخريف الذهبي.

عند طرح أسئلة كهذه يجب مراقبة حركة عيني الشريك بانتباه.

كيفية استيعاب المؤشرات العينية للإدراك

يمكن تنفيذ التمرين التالي مع صديقك، تجلسون في مكان هادئ، وتطرح على الصديق الأسئلة الواردة لاحقاً وتراقب المؤشرات العينية للإدراك، وإذا أردت فيمكن توثيقها، واطلب أن تكون الإجابة مختصرة أو ببساطة بالإيماء وهز الرأس عندما يكون الرد جاهزاً.

وعند الانتهاء تبادلوا الأمكنة وأجب عن الأسئلة بنفسك، وليس من الضروري إجراء أي شيء خاص لتثبيت اتجاه حركة العينين، بل يجب إظهار بعض الفضول لكيفية تفكيرنا.

تلك هي الأسئلة التي تشمل بالضرورة الذكريات البصرية: ما هو لون باب المدخل لديكم؟ ماذا ترون حين تتجولون في المحل التجاري المجاور؟ كيف تتوزع الشرائط على جسم النمر؟ كم طابقاً في البناية التي تقطنون فيها؟ مَنْ مِن أصدقائكم يمتلك شَعراً طويلاً؟

تتطلب المجموعة التالية من الأسئلة تصميماً مرئياً للإجابة:

كيف كانت ستبدو غرفة نومكم مع خلفية منقطة باللون الوردي؟ إذا أدرت اللوحة فبأي اتجاه سيكون الجنوب الشرقي؟ تصور مثلثاً أرجوانياً داخل مربع أحمر، كيف ستلفظ أحرف اسمك المسيحي مُبتدأً من الآخر؟

ولكي تحصل على مدخل للذاكرة السمعية يمكنك أن تسأل: هل يمكنك أن تسمع داخلك العمل الموسيقي المحبب إليك؟ أي باب في بيتكم يسمع صريره أكثر من البقية؟ كيف تلفظ إشارة "مشغول" في جهاز هاتفكم؟ هل تكون النوتة الثالثة في النشيد الوطني أعلى أم أخفض من الثانية؟ هل يمكنك أن تسمع الغناء الجماعي في داخلك؟ الأسئلة الخاصة بالتصميم السمعي: كيف سيكون صاخباً إذا صرخ عشرة أشخاص دفعة واحدة؟ كيف سيسمع صوتك تحت الماء؟ تصور الموسيقا المحببة لك إذا سمعت أسرع بمرتين، أي صوت سيعطيه البيانو إذا سقط من الطابق العاشر؟ كيف سيسمع صوت المنشار الكهربائي في حظيرة مصنوعة من الحديد المثلم، أسئلة للحوار الداخلي: بأي نبرة تتحدث مع نفسك؟ ماذا تقول لنفسك عندما يسير الأمر بشكل سَيئ؟

أسئلة للقناة الحركية للإدراك (متضمناً الرائحة والذوق):

كيف كنت ستحس إذا لبست جوارب مبللة؟ ماذا يشبه ذلك - أن تنزل رجليك في مسبح بارد؟ بماذا كنت ستشعر إذا سحبت سترة من الصوف على جسد عار؟ أي اليدين أكثر حرارة اليمنى أم اليسرى؟ كم كان سيكون مريحاً أن تسترخي في الحمام مع الماء الدافئ؟ كيف ستشعر بنفسك بعد غداء لذيذ؟ تذكر رائحة النشادر، كيف ستشعر إذا رشفت ملعقة كاملة من حساء زائد الملح؟

كلمات مميزة

لنوسع قائمة الكلمات التي تشير إلى انتماء المتحدث إلى هذا النوع أو ذاك.

البصري: يرى، لوحة، تركيز، تبصر، مشهد، خيال، أعمى، أفق، يتألق، يعكس، لتوضيح، للنظر في، عين، توقع، الوهم، يلاحظ، شكل، نظرة، وجهة نظر، يظهر، يبرز، إعلان، نظرة عامة، مراجعة، رؤية، منظر، يراقب، غير واضح، عاتم.

السمعي: سيتكلم، يلفظ، صخب، قافية، نبرة، لفظ، وحيد النبرة، أصم، رنة، يسأل، لهجة، يسمع، نقاش، يعلن، يقدم ملاحظة، يستمع، يتصل، يصمت، غير متحدث، الصوت، يقول، هدوء، متناسق، هادئ، أخرس، شديد، منسجم.

الحركي: كفى، تسليم، يتواصل، فرك، يدفع، بارد، ساخن، يضغط، توتر، صلب، لين، ناعم، يمسك، ثقيل، إنزال، المشبك، محسوس، ملموس، اتخاذ.

عبارات مميزة

- **عبارات بصرية**: أنا أرى ما تعنيه في الشكل، أنا أنظر بانتباه لهذه الفكرة، ننظر في عيون بعضنا البعض، أملك تصوراً غامضاً، لديه نقطة عمياء، أرني ماذا تقصد، انظر إلى ذلك واضحك، يلقي بقليل من الضوء على جوهر السؤال، ينظر إلى الحياة من خلال نظارات وردية، هذا واضح لي، دون أثر للشك، ينظر بريبة، يبدو المستقبل مشرقاً، ظهر الحل أمام عينيه، مشهد مريح.

- **عبارات سمعية:** على طول الموجة نفسه، أن تعيش بانسجام، تتكلم بلغة مشفرة، يتجاهل ما سمع، يرن الجرس، كلمة بعد أخرى، غير مسموع، ظاهر بوضوح، التفاعل مع الجمهور، يحفظ لسانه في فمه، عادة التحدث بصوت عال وواضح.

- **عبارات حركية:** لقد ارتبطت معك، لقد أمسكت بالفكرة، التوقف للحظة، أحس ذاك بكبدي، رجل بقلب بارد، رجل بارد الدم، سميك الجلد، قاعدة صلبة، لا تضرب أصبع بإصبع، بالأصبع لا يلمسون.

مؤثرات الإدراك الأخرى

لا تعتبر حركات الأعين مؤشرات وحيدة على الإدراك ولو أنها سهلة الملاحظة، وبما أن الجسم والعقل ليسا منفصلين، فإن وسيلة التفكير دائماً تظهر في كل شيء، وسترون ذلك إذا عرفتم إلى أين تنظرون .

على سبيل المثال، يظهر ذلك في التنفس، لون الوجه والوقفة، فالإنسان الذي يفكر بالأشكال المرئية، يتحدث عادة بشكل أسرع وبنبرة أعلى من ذلك الذي يفكر بطريقة أخرى وتنشأ الأشكال في الدماغ بسرعة مما يستوجب الحديث السريع لكي تستطيع مواكبتها، فيصبح التنفس علوياً وأكثر سطحية، وتلاحظ عادة زيادة توتر العضلات وخاصة في الكتفين، ويرتفع الرأس عالياً، ويلاحظ شحوب الوجه أكثر من المعتاد.

أما الأشخاص الذين يفكرون بالأصوات يتنفسون بكامل الصدر، وتنشأ في الجسم أحياناً حركات صغيرة تواترية، وتكون نبرة الصوت صافية معبرة وذات صدى، ويتوازن الرأس على الكتفين أو يميل قليلاً إلى أحدهما وكأنه يستمع لأحد ما.

إن الأشخاص الذين يتحدثون مع أنفسهم يحنون الرأس إلى أحد الجانبين مرتكزين على الأيدي أو قبضاتها، ويعرف هذا الوضع تحت مسمى "الوقفة الهاتفية" لأن الشخص يبدو وكأنه يتكلم بالهاتف، ويكرر بعض الناس أنهم سمعوا للتو الإيقاع في تنفسهم، ويمكنكم أن تشاهدوا كيف تهتز شفاههم.

يتميز الإدراك الحركي بتنفس عميق وسفلي في منطقة البطن، ويترافق عادة باسترخاء عضلي ووضع منخفض للرأس يتناسب مع الصوت منخفض النبرة، ويتحدث الشخص ببطء وبوقفات طويلة.

تتحدث الحركة والإيماء عن كيفية تفكير الإنسان، فيشير الكثير من الناس إلى الحاسة التي يستخدمونها كنمط داخلي، فيشيرون إلى آذانهم سامعين أصوات داخلهم، ويؤشرون على العينين متصورين شيئاً ما أو إلى البطن إذا شكوا من ألم ما.

لا تبين هذه المؤثرات بماذا يفكر الإنسان، بل كيف يفعل ذلك، إنها لغة حركة الجسد في شكلها الأكثر أناقة.

إن فكرة المنظومات الأساسية وسيلة نافعة جداً لكي نفهم كيف يفكر الناس المختلفون، وتعتبر قراءة مؤشرات الإدراك فناً لا يقدر بثمن، لمن يريد أن يحسن من إمكانياته في التواصل مع الآخرين، وهذا ضروري لأطباء الداخلية والمعلمين.

فيمكن لطبيب الداخلية أن يبتدئ بفهم طريقة تفكير المريض، ويكتشف إمكانية التأثير فيها، أما المعلم فيمكنه تحديد وسائل التفكير التي تعمل أفضل في الحالات المختلفة ويدرس فقط هذه الطرق الناجحة.

قناة التحكم

إن معرفة أنواع الإدراك عند الفرد تسمح باستعمالها للتحكم والتلاعب فيه، فعند مخالطة منظومة الإدراك المفضلة للكائن فإن الشخص "الموضوع" يقيم معه قناة ثابتة ومتينة للعلاقة، فيشعر المرسل إليه التأُثير بالراحة، وينعم بالارتياح لأن أحدا يفهمه جيداً "وكأنهما يعرف بعضهما بعضا مدى الحياة"، ويؤدي ذلك إلى الجاذبية ثم إلى التحكم والتلاعب الخفي.

التأُثير العلاجي

إن الإنسان الذي يعاني من التوتر ويكون في حالة عصبية ما يركز انفعالاته في منظومة الإدراك الرائدة بالنسبة له، ولتخفيف حالة الفرد هذه يتم توسيع الإدراك في الواقع المحيط على حساب تحميل قنوات أخرى، فمثلاً: عند التربيت على كتف الصديق المتألم وهزه أو لمسه بود وأخذه من يده، (تأثير حركي) والطلب منه أن يستمع إلى لحن موسيقي أو كلمات أغنية أو حفيف أوراق الأشجار (تأُثير سمعي)، والاقتراح بأن ينظر إلى الجانبين من حوله ويركز النظر على شيء ما (تأثير بصري) وبأن يبادر إلى التأمل كضرورة منطقية (تأثير رقمي).

وبعد تنفيذ هذه الأعمال البسيطة فإن المريض سيشعر بالتحسن فجأة.

حقيقتان من عالم الرياضة

لنوضح ما قيل في مثالين من عالم الرياضة حيث تعتمد النتيجة بدرجة كبيرة على الوضع النفسي للاعب.

القصة الأولى: في مباراة بطولة العالم في الشطرنج بين كورتشنوي وكاربوف والتي جرت في باجيو، تكوّن وضع دراماتيكي، فبعد البداية غير الموفقة لكورتشينوي تمكن من تعديل تأخره، وصارت النتيجة ٥:٥، وتنتهي المباراة بستة انتصارات، ويعتبر الدور التالي حاسماً وسيصبح المنتصر بطلاً للعالم.

سار كورتشينوي في خط بياني مرتفع، فقد تغلب في الأدوار الأخيرة على كاربوف الذي فقد تميزه ودخل في حالة اكتئاب، وقبل اليوم الحاسم كان هناك يوم راحة، فأراد كاربوف ومدربه تكريسه للتحضير للمعركة النهائية، لكن تدخل هنا رئيس اتحاد لعبة الشطرنج في الاتحاد السوفييتي رائد الفضاء فيتالي سيفاستيانوف الذي أصر على الراحة وقاد كاربوف إلى رحلة استجمام في العاصمة الفيلبينية - مانيلا، وكان لهذا الابتعاد والانفصال عن جو لعبة الشطرنج الدور المهم في الانتصار الحاسم الذي كان من نصيب كاربوف.

لقد رأى القارئ سيفاستيانوف التأُثير العلاجي الموصوف سابقاً فقد تجسدت حالة كاربوف القلقة في المنظومة الرقمية الرائدة، وقام سيفاستيانوف بالتحميل على بقية المنظومات مخففاً التوتر عن لاعب الشطرنج وبذلك حسن وضعه النفسي، ليعتبر البطل الحقيقي للعبة هو فيتالي سيفاستيانوف.

القصة الثانية: استعرض فاليري بروميل الإنجازات الرائدة في زمنه في القفز للأعلى وكان مختلفاً عن الآخرين في سلوكه في المباريات فحين كان المتنافسون يقتحمون الأعالي كان يجلس ويدير ظهره لهم، ويتحدث مع المحيطين بأشياء قليلة الأهمية، ويفوز بالمسابقة.

- هنا استعمل اللاعب علاجاً ذاتياً بتخفيفه حالة القلق الموجودة في كافة منظومات إدراكه، ووفقاً للنتيجة يمكننا القول أن منظومته البصرية هي التي كانت رائدة لديه.

المعايرة

المهارة الأولى: تحديد علاقة الكائن مع وضع معين "إيجابية أم سلبية"، ومتى يكون جاهزاً لقول نعم، ومتى يقول لا، هذا ما يسمى بالمعايرة، أما الأفكار والكلمات فهي إيجاد الفروق في المظاهر الخارجية للشخص عندما يفكر بشيء بغيض بالنسبة له، أو على العكس لطيف جدا.

ففي الحالة الأولى تلاحظ عند غالبية الناس العلامات الخارجية التالية: ينضغط الفكان، وتصبح الشفتان رقيقتين، وتهدل زاويتا الفم، تضيق الحدقتان، ويصبح الوجه شاحباً، ويمكن أن تبدأ الخياشيم بالارتجاف ويكون التنفس سطحياً وأكثر توترا، وتتشنج عضلات اليدين.

بينما يتميز التفكير بشيء لطيف بظهور علامات عكسية: يحمر الوجه، تنكشف العينان، ترتفع زاويتا الفم، وتنضغط الشفتان ويصبح التنفس أبطأ وأعمق وتسترخي عضلات اليد المتوترة.

تنشأ هذه العلامات كفعل غير إرادي وتظهر مختلفة عند كل شخص، لذلك من الضروري أن يلاحظ المراقب واحدة أو اثنتين من العلامات المميزة، التي ترافق أفكار جليسه اللطيفة أو البغيضة وأن يركز عليها فيما بعد، وإن معرفة هذه النظم تسمح للطبيب النفسي الذي يعمل مع مراجعيه بإيجاد أقصر السبل لحل مشاكلهم.

"قراءة الأفكار" بطريقة فولف ميسينغ

خلقت تجاربه النفسية في الصالات المزدحمة كثيرا من الضجة في وقتها، فكان يتم الإعلان في الملصقات عن " قراءة الأفكار " ويقترح على كل راغب في القاعة أن يخفي شيئا ما ، ويقترب من الفنان ميسينغ الذي يأخذ على عاتقه إيجاده .

كان عمله مبنيا على استعمال المعايرة التي أوصلها إلى الكمال، فيمسك بيد المشاهد الذي يختارونه ويتوجه نحو القاعة، تنعكس ردة الفعل "لا" "ليس هناك" بتقلص عضلات اليد التي يلتقطها بسهولة ميسينغ الحساس الذي يحصل على مؤشرات "نعم" أو "لا "، بنتيجة المراقبة البسيطة للمشاهدين وللشخص الذي ينقل المعلومات (تواتر التنفس، لون الوجه ...) .

من الممكن أن تكون لدى ميسينغ أسرار مهنية ما، لكنها جميعها بنيت على استخدام نظم معينة، مع وجود مجموعة من الأقنية لنقل المعلومات، ويمكن ملاحظتها عند المراقبة القريبة للشخص (أشرنا إلى بعضها سابقا) لكن ليس لها علاقة بقراءة الأفكار .

التصنيف حسب ك. يونغا

يكون التأثير على الإنسان أكثر فاعلية عندما يأخذ المبادر في الاعتبار نوع النشاط المعرفي عنده، وقد ميّز عالم النفس السويسري كارل يونغ أربعة أنواع من النشاط المعرفي : عاطفي – تحليلي – حسي – بديهي .

- **النوع العاطفي** : يسترشد بالماضي قبل كل شيء، ولا يشعر في الأوضاع الجديدة بالثقة، ويحاول تجنب اتخاذ القرارات التي تقطع علاقته بذلك

الماضي، وفي سن الشباب يكون لهؤلاء الناس ميلٌ للمخاطرة ويصبحون فيما بعد في عداد المحافظين .

يقيِّم هؤلاء الناس الأحداث بالنتائج، حيث يعتبرون الأحداث الهامة هي التي تترك أثرا ساطعاً في الذاكرة، ومن الصعوبة أن يغير أصحاب النوع العاطفي رأيهم في الأشخاص، فهم ينظرون إلى الأحداث من خلال العلاقات الشخصية " كيف يتعامل الناس بعضهم مع بعض" .

- **النوع التحليلي (الفكري)** : يتميز عادة باللامبالاة الشكلية تجاه الحدث، لكن ذلك في الظاهر فقط، إذ يتعاطى هؤلاء الناس مع الحدث كعملية منطقية بحتة، ويعيشون وفق الجدول الزمني الذي صمموه وسيعملون لكي تدخل أعمالهم في نظام ما .

إن سرعة تأثيرهم غير نموذجية ، فهم يفضلون التفكير قبل الفعل، وبنتيجة ذلك يكون أفراد هذا النوع خاملين في حالات الأزمات، لكن عندما تتعمق الأزمة تنمو قدرة المفكر على التغلب على هذه الظاهرة .

لا يمكن لنوع آخر أن يخطط لفعالية قادمةٌ كالنوع الفكري، فيتمسك هؤلاء الناس بالخطة التي رسموها ويدافعون عنها بشتى السبل، ويمثل الكلام وسيلتهم في الصراع، وفي حالة نقص الذكاء يتحولون إلى دوغماتيين، وعادة ما يميز المحيطون أشخاص هذا النوع بواحدة من الصفات الواردة في القائمة التالية: متحذلق، إرباكي، واثق بنفسه ، صعب ومتغطرس .

- **النوع الحسي**: يقبل أشخاص هذا النوع الواقع بكل اتساعه دون أن يسقطوا عليه خبرتهم القديمة، ولا يخوضون بكيفية نشوء الحدث لأن ما

يهمهم أن الحدث قد حصل ، فيهتمون بتحديد الموضوع، ولا تعنيهم المحاكمة المنطقية في ذلك .

ويتغلب أفراد هذا النوع بسهولة على حالات الأزمات والحوادث غير المتوقعة ، فقد تعودوا على الفعل، فيوجهون كل نشاطهم إلى أهداف اجتماعية، لكنهم أنفسهم غالبا ما يسببون خللا في الإنتاج، وهؤلاء يتميزون بصفات القائد وينجحون في السعي لشغل منصب قيادي .

- **النوع البديهي**: يمكن لممثلي هذا النوع أن يتركوا انطباعا عند المحيطين بأنهم أناس سطحيو التفكير وغير عمليين، ويتنقلون بسرعة من فعالية إلى أخرى، بالإضافة إلى أنهم غير دقيقين، وغير منظمين، ويتعاملون مع الوقت بحرية ولا مبالاة .

يوهم ممثلو هذا التيار الآخرين برؤية المستقبل، فهم محرضون جيدون، وإذا كانوا أذكياء ومتوازنين فإنهم يتوقعون المستقبل بثقة كبيرة ، وإذا لم يكن ذكاؤهم عاليا فيمكنهم أن يتسببوا بضرر للمحيطين بقوة .

يدافع هؤلاء الناس عن قناعاتهم بشدة، وغالبا ما تتعبهم الحياة، لذلك يرحبون في تسريعها وتغييرها.

٥ – ٢ قراءة الوجه والصوت

لا، لديه نظرة غير حادة.

عيونه لا تكذب

يتكلمون بصدق

إن صاحبهم- وغد ب. بيرنتس

الوعي واللاوعي

نحن قادرون على فهم واستيعاب الجزء الصغير فقط من المعلومة التي تصلنا من العالم المحيط، لكننا باللاوعي نفهم أكثر بكثير، فوعينا محدود جداً ويمكنه في كل لحظة فهم (وسطياً) سبع كتل من المعلومات فقط، وعلى العكس فإن اللاوعي عندنا يمثل كل العمليات الداعمة للحياة في الجسم، نتائج التعلم، الخبرة الحياتية مضافاً إليها الكثير من الملاحظ والمرئي في لحظة لم يكن مفهوماً في حينها.

كمثال على عمل اللاوعي الشاق يمكن الرجوع إلى الحدس – المعرفة التي تنشأ بدون وعي وكيفية وسائل وظروف الحصول عليها، والتي تتخفى في أعماق اللاوعي، ويعرض الأطفال مثالا على وجود اللاوعي، فيتصورون أن ما هو موجود هو ما يسلط الضوء على مقاييسه.

الاتصالات المكوِنة

تشكل الكلمات جزءاً قليلا فقط من الاتصالات، ففي مقالة م.أردجايلو وغيرها في المجلة البريطانية الخاصة بعلم النفس السريري والاجتماعي ١٩٧٠ تبين أن ٥٥ ٪ من التأثير يحدد بالإيماء – لغة وحركة الجسم (الوقفة، حركات اليد، تعابير الوجه، التواصل بالعيون)، و٣٨٪ بنبرة الصوت، وفقط ٧٪ بمحتوى الكلام.

وتمثل الحركات الإيمائية ونبرة الصوت قرينة الكلمات، وتعتبر هذه القرينة محددة ومميزة (المدح المقدم مع ابتسامة الذي يفهم كسخرية واستهزاء).

الأطفال الصغار - أصحاب فراسة

بغض النظر عن الاهتمام الذي حصل في القرون الماضية بتعابير الوجه الإنسانية، فقد حدث اكتشاف ثوري حقاً حيث درس عالمان أمريكيان ت. فيلد و د. ستيرن - كلٍ على حدة - سلوك الأطفال الصغار عبر عمل أجري في القارات الست وتمخضت عنه النتائج التالية:

- يتفاعل الأطفال الصغار عند رؤية كائن بشري حي بشكل مختلف تماما عما هو عليه عند مشاهدة أشياء جامدة، فيبدؤون بتحريك أيديهم وأرجلهم، ويفتحون ويطبقون أكفهم، وتصبح حركاتهم أقل حدة وأكثر نعومة.
- يفضل الأطفال الصغار حديثو الولادة وجوها بشرية للكائنات الأخرى، وبذلك يهتمون بالصور الأمامية للوجه أكثر من الجانبية.
- يتابع الأطفال بعد عشر دقائق من الولادة في مجالهم البصري حركة الرسوم ذات التصوير الطبيعي وغير المشوه للوجه البشري وعناصره — عين، أنف، فم.
- يعد وجه الأم أكثر الإِشياء جاذبية للطفل منذ لحظة الولادة.
- يميز المولودون الجدد تعابير الحزن والسعادة والدهشة على وجوه المحيطين، كما يميّز الأطفال الأكبر (بعد أسبوعين تقريباً من الولادة) صور الوجوه المسقطة على الشاشة، ليس فقط بالتعابير المدرجة أعلاه، بل في الحزن والسعادة وحتى الطبيعي تماماً.
- يتعرف الأطفال الصغار على التعابير الإيجابية للوجه أكثر من السلبية والمحايدة.
- يحاكي الأطفال الصغار منذ الأيام الأولى في الحياة ظاهرة تعابير الوجه عند الناس المحيطين، فإن فتح الشخص الذي يجلس قبالته وجها لوجه

فمه فإن الطفل سيفتح فمه أيضاً وإذا مد الشخص لسانه فإن الطفل سيفعل الشيء نفسه.

تعابير الوجه تقليد من الطفولة

أظهرت هذه الأبحاث أنه ابتداءً من الولادة نفسها يميز الطفل الإشارات التعبيرية المركبة في وجوه المحيطين به من الناس، وأمه بالدرجة الأولى، ويفضلها على المؤشرات الأخرى للوسط المحيط ، ويعني ذلك أن كلا منا يولد مع موهبة غريزية للتواصل غير اللفظي تبنى في أساسها على جذور وراثية واضحة.

وفي الشهر الثالث من العمر يتفاعل الطفل مع أمه بتنفيذ رقصة إيمائية خاصة تكتمل في كل يوم جديد بحركات إشارات يدين، أحرف وبعدها بالكلام، وتكوّن الأم والطفل معاً حواراً لن يصبح الإنسان إنساناً بدونه، وبمساعدة الأم ينتهج الطفل لنفسه مخطط سلوك في الحالات المختلفة من الحياة.

وفي عملية التأثير المتبادل هذه لا يصبح متاحاً للطفل الكلام وإشارات اليدين فقط، بل وإظهار التعابير الدقيقة أيضاً، ففي كل يوم جديد من حياة الطفل يتكامل مخزن التعابير، وبالنتيجة يمتلك كل شخص بالغ ذخيرة إيمائية خاصة تجمعت عبر السنين.

إن فهم الإنسان الشخصي للعاطفة كثيراً ما يتعلق بظواهرها التعبيرية التي أحاطت به كطفل في مرحلة الطفولة.

انظر لهذا الجد العابس، ممن هو غاضب؟

تلك الجدة ذات الجبين المتجعد أجلت الحياكة، ألا تستطيع فعل شيء؟

لوالدي أثناء الشجار مع أمي وجه مخيف، هل والدي سيء أم أمي مذنبة؟

يأخذ الطفل قوالب جاهزة من تعابير الوجه من والديه والمحيط القريب بالدرجة الأولى، فإذا كان أفراد العائلة مقيدين في المظاهر الإيمائية وعواطفهم، فسيتشكل عند الطفل صورة نمطية واحدة من تعابير الوجه الخاصة، أما إذا كانت التعابير والإيماءات كثيرة وكثيفة فإن الصورة النمطية للإيماء ستكون مختلفةً تماماً.

نظرات بيختريف

إن العالم الرائد ف.م.بيختريف الذي يذكرنا به عادة المتخاطرون، كثيراً ما لفت الانتباه في أبحاثه إلى تعابير الوجه، فقد اعتبر أن الحركات الإيمائية تمثل في جوهرها تغييرا أو مزج اثنتين من المظاهر الأساسية لتعابير الوجه التي نسب إليها:

- **المظهر الإيمائي الإيجابي**، والذي يميزه بسط جميع الثنيات على الجبهة، سحب وإرخاء زاويتي الفم، الابتسامة، تعبير الوجه الحي (المبتسم)، ويترافق هذا المظهر بزيادة عامة في توتر جميع العضلات ورطوبة العينين (لمع العيون).
- **المظهر الإيمائي السلبي** ويتميز بـ: تهدل زاويتي الفم، تقطب الحاجبين، تهدل الفك السفلي مع توتر ضعيف في كل المنظومة العضلية.

وهكذا فإن تعابير الوجه: هي المؤشر الأساسي على المشاعر والأحاسيس ومن السهولة أن نتعرف على الأحاسيس الإيجابية (السعادة – الحب –الدهشة)، لكن هناك صعوبة في معرفة المشاعر السلبية (الحزن – الغيظ –الاشمئزاز)، وترتبط المشاعر عادة بتعابير الوجه بالشكل التالي:

- **الدهشة:** حواجب مرفوعة –عينان مفتوحتان واسعتان –حواف الشفاه متهدلة –فم مفتوح جزئياً.

- **الخوف:** حواجب مرفوعة قليلاً فوق جذر الأنف – عيون مفتوحة متوسعة – زوايا الفم متهدلة ومسحوبة قليلاً للجانبين – ويمكن أن يكون الفم مفتوحاً.

- **الغيظ:** حواجب منخفضة للأسفل – تجاعيد منحنية على الجبين – عيون ضيقة – شفاه مغلقة – أسنان مضغوطة.

- **الاشمئزاز:** حواجب منخفضة –أنف متجعد – الشفة السفلى منتفخة أو مرتفعة قليلاً ومغلقة مع الشفة العليا.

الحزن: حواجب منخفضة – عيون صغيرة متعبة – عادة زاويتا الشفتين متهدلتان.

- **السعادة:** عيون هادئة – زاويتا الشفتين مرتفعتان قليلاً ومسحوبتان إلى الخلف.

انظروا لنصف الوجه الأيسر

معروف للمصورين والرسامين منذ فترة طويلة أن وجه الإنسان غير متناظر، لذلك فإن جانبيه الأيمن والأيسر يعكسان المشاعر بشكل مختلف، وأوضحت الأبحاث الأخيرة ذلك، بأن النصف الأيمن والأيسر من الوجه يقعان تحت سيطرة نصفي الكرة الدماغية المختلفين.

يتحكم نصف الكرة الأيسر بالكلام والنشاط الفكري بينما يتحكم الأيمن بالعواطف والأحاسيس، التخيلات والنشاط الحسي.

تتقاطع روابط التحكم: ينعكس عمل نصف الكرة الأيسر على الجانب الأيمن من الوجه فيعطيه أوامر التعبير، كما ينعكس عمل نصف الكرة الأيمن على الجانب الأيسر.

تنعكس الأحاسيس الإيجابية على الجانبين بشكل متساو بينما تظهر الأحاسيس السلبية بوضوح أكثر على الجانب الأيسر، لكن نصفي الكرة المخية يعملان بعضهما مع بعض لذلك فإن الفوارق الموصوفة آنفاً لا تتعدى أن تكون اختلافات طفيفة.

العيون

يؤكد الباحثون أن ليف تولستوي وصف ٨٥ تبايناً في تعبير العينين و ٩٧ في الابتسامة.

فبواسطة العينين تنتقل أكثر الإشارات دقة وخفية في التواصل الإنساني، لذلك من المهم أثناء المحادثة أن يتم التركيز على سلوك وأداء أعينكم لبناء علاقة جيدة مع الجليس، وعلى نظرتكم أن تتلاقى مع نظرته حوالي ٦٠-٧٠٪ من كامل زمن التواصل.

وليس مستهجناً أن الجليس المقيد الذي يبادلكم النظرات أقل من ثلث وقت الجلسة نادراً ما يحظى بالثقة.

ثلاثة أنواع للنظرة

- **النظرة العملية**: عند إجراء محادثة مهنية تصوروا أن على جبين محدثكم مثلثاً تتوضع العينان في أعلى زاويتيه، فعندما توجهون نظراتكم إلى هذا المثلث فإنكم تنشئون جواً جدياً وسيشعر الجليس أنكم مهيؤون للعمل

إذا لم ينخفض نظركم إلى أسفل العينين، وبذلك ستتحكمون بسير الجلسة عبر النظرة.

- **النظرة الاجتماعية**: عندما تنخفض النظرة إلى أدنى من مستوى عيني الجليس تنشأ ظروف للتواصل على مستوى اجتماعي، وتتركز النظرة في مثلث بين العينين والفم.

- **النظرة الأليفة**: تنخفض من العينين إلى أسفل الذقن، وفي التواصل الوثيق إلى مستوى الصدر، وفي التواصل البعيد المدى حتى منطقة الخصر.

الحدقات

إذا كان في مقدور المتحدثين المتمكنين كبت مشاعرهم بواسطة إشارات اليدين وحركات الجسد، فإن أحداً لا يستطيع أن يسيطر على أداء حدقاته، فتتوسع وتتضيق بشكل غير إرادي وبذلك تؤشر على ردة الفعل تجاه ما يسمع.

وعندما يستثار الإنسان بالفرح، فإن حدقاته تتوسع أربع مرات بالمقارنة مع الحالة الطبيعية وعلى العكس عندما يغضب أو تنتابه حالة اكتئاب فإننا نلاحظ تقلص الحدقات، لذلك عندما تتحدثون انظروا إلى الحدقات التي تعتبر وسيلة يستغلها ذوو الخبرة من المقاولين والمقامرين.

وعلى سبيل المثال: يضع التجار الصينيون والأتراك سعر البضاعة متوجهين ومنتبهين إلى حدقات المشتري فإذا كان راضياً بالسعر وحصل على ما تمناه فسيلاحظ توسع الحدقتين.

فك شيفرة النظرة

تعد النظرة الوسيلة الطبيعية المهمة في التواصل غير الكلامي، ويمكنها أن تعبر عن الكثير كما هو مبين في القائمة التالية:

النظرة والحركات ذات الصلة	معنى النظرة
رفع الرأس والنظرة للأعلى	انتظر لحظة، سأفكر
"ابتسامة". انحناء خفيف للرأس	أتفهم، وليس عندي ما أضيفه
الإيماء الإيقاعي بالرأس	واضح، أتفهم ما يلزمكم
النظرة الثابتة والطويلة إلى عيون المتحدث	موافق على الخضوع والطاعة
النظرة إلى الجانب	إهمال
النظرة إلى الأرض	الخوف – الرغبة في الخروج
الحركة بالرأس والحواجب عابسة	لم أفهم، كرر

ينظر الناس المتحاورون عادة في عيون بعضهم البعض أقل من عشر ثوانٍ، إلا أن هذه النظرة القصيرة التي تبقى إلى الأبد "نظرة متبادلة" في التواصل البصري نادرة جداً، وتكون في أول البداية أثناء العبارات الأولى من الحديث، وفيما بعد تقل هذه المدة في التواصلات التالية.

تسبب النظرة الثابتة والفضولية عند الناس شعوراً بالتأفف والاحتجاج على أنها اقتحام لمجال الانفعالات والمشاعر الخاصة، ويعتبر البعض النظرة القريبة جداً علامة على العدائية، وإذا كنت تتحدث فيجب أن تنظر في عيون المستمع، وإذا أَشحت بنظرك عنه، وهذا يعني أنك لم تنه كلامك، وعند إتمام الحديث عادةً ما ينظر في عيون المستمع لإخباره "أنك قلت شيئاً وجاء دوره".

الشفاه

يمكن للشفاه قول الكثير عن حالة الإنسان فتعبّر الشفاه المضغوطة بإحكام عن التأمل العميق، أما المنحنية فتعبّر عن الشك والسخرية.

- **الابتسامة:** تعبر عادة عن الصداقة، الحاجة إلى الاستحسان والانفتاح في العلاقات.

لكن بقدر ما تعكس الابتسامة أكثر الدوافع تنوعاً، فيجب الحذر والدقة في تأويلها، فيمكن أن تكون الابتسامة المفرطة تعبيراً عن الحاجة المَرضية إلى التصديق، أو عن الاستخفاف أمام القادة.

وعندما يبتسم الناس، فإن ذلك يجعل الوجه أفضل بما لا يقارن، ففي الابتسامة حسب ل. تولستوي يظهر الوجه ما يحتويه من جمال، وتوجد علاقة مباشرة بين الحالة الروحية والجسدية للإنسان وابتسامته، فإذا كانت الحالة النفسية سيئة فستظهر الابتسامة مريضة باهتة، بينما تكون الابتسامة فرحة عندما يكون الشخص سعيداً، وينعكس الاستقرار النفسي دائماً في الابتسامة، فيتقبلها الناس شاكرين عندما تُعبر عن الترحاب والصداقة، وتجدر الإشارة إلى أن الوجه البشوش يصنع لصاحبه مركزاً اجتماعياً.

ويوجد في الحياة دائما الكثير من المشاكل، فيلاحظ أن الناس الذين يجيدون الابتسام هم الأقدر على تجاوزها في أقل الخسائر النفسية والجسدية.

الميزة العلاجية للابتسامة

لا تبتسموا فقط عندما تشعرون بالسرور، فمن المثبت أنك إذا أجبرت نفسك في الحالة النفسية السيئة على الابتسام عدة مرات، فمع حرارة هذه الابتسامة ستشعر وبشكل فجائي بالتحسن، وعندما يكون المزاج جيداً،

فعلى صاحبه أن يوزع الابتسامات يميناً ويساراً للحفاظ على هذا المزاج وإهدائه للمحيطين.

الابتسامة الطبيعية وغير الطبيعية

من أجل فهم دقيق للابتسامة يجب معرفة مؤشرات الابتسامة الطبيعية والمصطنعة، فعندما تكون طبيعية يتقلص الجزء السفلي لعضلة العين الدائرية ويرتفع معه الجفنِ السفلي، وعندما تكون مصطنعة تبدو الابتسامة على الشفاه فقط .

الصوت كمصدر للمعلومات

إذا كان اللسان قد أُعطي للإنسان (كما يقول الدبلوماسيون) لإخفاء أفكاره، فإن الصوت يفضحها، فيجب فقط أن تجيد الإصغاء لتجد في الصوت كماً من المعلومات عن صاحبه، ويستطيع الأخصائي ذو الخبرة من خلال بعض العبارات أن يتعرف على أصله وكم عمره، ويجتهد البعض في ذلك ليكونوا فكرة عن صحته وطبعه وحرارته.

فيتحدث الشخص الجائع مثلا بصوت منخفض لكن بنبراتٍ عالية، فمع أن الطبيعة أعطت كلا منّا صوتاً فريداً، إلا أننا المسؤولون عن إضفاء صبغة ما عليه، وإن الأشخاص الذين يجيدون تغيير ارتفاع صوتهم، عادة هم الأقوى، الأكثر ثقة وكفاءةً وأكثر لطفاً من الأشخاص الذين يتكلمون بنبرة واحدة، ولا عجب أن الناس المتوترين دائماً يظهرون على الوجه تعابير حجرية جامدة ويتكلمون بصوت عديم التميز والصبغة.

تظهر أحاسيس المتكلم قبل كل شيء في نبرة الصوت حيث تعبر المشاعر عن نفسها بغض النظر عن الكلمات الواردة في الحديث، فيتم

التعرف على الغضب والحزن بسهولة بينما يكون تمييز العصبية والغيرة اكثر صعوبة.

تعطي قوة وارتفاع الصوت معلومات كثيرة، فيعبر الصوت العالي عن الحماس والسعادة وعدم الثقة، ويعبر أيضاً عن الخوف والغضب لكن في مدى واسع للنغمة والقوة والارتفاع، وتنتقل الأحاسيس كالحزن والحسرة والتعب عادة بصوت ناعم خافت مع انخفاض النبرة في نهاية كل جملة، ويتحدث الناس بسرعة عندما يكونون قلقين ومضطربين، وعندما يتحدثون عن مصاعب حياتهم الخاصة وعندما يريدون إقناعنا بشيء ما، بينما يدل الكلام البطيء على حالة الاضطهاد، الحسرة، الكبرياء أو التعب.

وعند ارتكاب أخطاء بسيطة في الكلام كتكرار الكلمات أو اختيارها غير الصحيح وغير الموثوق فإن الناس وبلون قصد يعلنون عن مشاعرهم ويفضحون نواياهم، وتظهر صعوبة اختيار الكلمات عندما يكون المتحدث غير واثق بنفسه أو عندما يريد مفاجأتنا، وعادة ما تكون النواقص في الكلام أكثر وضوحاً في حالة القلق أو عندما يحاول الجليس خداعنا.

وقبيل الامتحان أو قبل محادثة مهمة جدا تظهر فجأة بحة في الصوت وجفاف في الحنجرة، حتى أن المقربين لن يعرفوا صوتك في الهاتف عندما تكون متوتراً وقلقاً.

وبما أن ميزة الصوت مرتبطة بعمل أعضاء مختلفة من الجسم، فإن الصوت يتأثر بوضع وحالة هذه الأعضاء، فتُغير العواطف إيقاع التنفس، ويشل الخوف والتوتر الحنجرة: تتضيق الحنجرة وتتوتر الحبال الصوتية ويخف الصوت، ويتحدث الناس في حالة الخوف بنبرات عالية، وفي الوضع النفسي الجيد تتسع الحنجرة ويصبح الصوت ذا نبرة أعمق وأغنى.

توجد علاقة راجعة، فيمكن بواسطة التنفس التأثير على المشاعر. لذلك ينصحون بالتنهد بصوت عال والفم مفتوح "عند فعل ذلك عدة مرات ستشعرون بتحسن ملحوظ".

وهناك دور كبير لكمية الهواء في التنفس، فعندما تكون كبيرة وتتنفسون بكامل الصدر فإن المزاج يتحسن وينخفض الصوت بدون قصد، وليست صدفة أن الجلسات الحميمية تجري غالباً همساً.

الهاتف ككاشف الكذب

أهم الأسئلة التي تعنينا أثناء الجلسة هي: هل يقول المتحدث الحقيقة أم يخدعنا؟

ويمكن للمستمع المراقب لفوارق الصوت البسيطة أن يعرف متى يكذبون عليه، لكن ليس الجميع بملاحظين، ويريد الجميع ألا يكونوا مخدوعين، وهنا أتى العلم والتكنولوجيا للمساعدة، فسمحت الالكترونيات الحديثة عن طريق الاهتزازات الصوتية التي تصل إلى غشاء سماعة الهاتف بتحديد حالة المتحدث "هل يعاني من القلق وما هي درجة المعاناة؟" فُتظهر الأرقام المتغيرة على المؤشر فرقاً ما بين الكلمات التي يمكن تصديقها، والأخرى التي يمكن إهمالها، وظهرت هذه الأجهزة الهاتفية للبيع حالياً في بريطانيا.

وقفة المستمع وحالته

يعرف المعلم ذو الخبرة الشخص الذي يصعب تعليمه من بين مجموع المستمعين، ويحدد ذلك قبل كل شيء من الوضعية التي يتخذها، فمثلاً

ينشغل الأشخاص الذين يضعون أيديهم أو أرجلهم بوضعية التصالب بأعمال جانبية وأحاديث ثانوية وينظرون إلى المعلم نظرة نقدية، وهؤلاء لا يختارهم المنومون المغنطيسيون للمشاركة في جلسات التنويم حتى إذا رغبوا بذلك، فهم يفضلون دائماً الأشخاص الذين يجلسون بحريتهم مسترخيين هادئين، وتدل هذه الأمثلة على أن أصحاب الخبرة بقراءتهم أوضاع الحاضرين عن طريق الوضعية يمكنهم أن يتوقعوا سلوك هؤلاء الأشخاص.

يا لتلك النساء

تُظهر نتائج مجموعة من الأبحاث أن النساء أكثر دقة في نقل أحاسيسهم واستقبال أحاسيس الآخرين المعبر عنها بالإيماء، كما تقدر عالياً قدرات الرجال الذين يعملون مع الناس، مثلاً علماء الاجتماع والمعلمون والفنانون الذين يكتسبون هذه اللغة أثناء التدريب، لكن يجب أن نتذكر أن الناس يتميزون بعضهم عن بعض في هذا المجال، فعادة يتطور فهم واستيعاب الإيماء مع العمر والخبرة.

التقييم المتبادل

من المثبت أن الرجال أكثر دقة في استيعاب الإيماء عند الرجال (لغة الجسد)، وكذلك النساء عند النساء، والمهندسين عند المهندسين ورجال الأعمال عند زملائهم.

أي أن الانتماء لمجموعة ما يوفر الفهم المتبادل الأمثل بما فيه الإيماء، لكن يجب أن نتذكر أن الأقدر على الاستيعاب هو الشخص الذي يتقن الإيماء أكثر.

٥-٣ الإيماء

لغة العقل الباطن

الإيماء هو لغة إشارات اليدين، الوضعية وحركات الجسد، وتبنى دقة الإيماء على أن غالبية مظاهره تحدث عفوياً ولا تُحكم بوعينا، وتسمح معرفة الإيماء بالفهم أكثر مما لو تكلم الشخص.

إشارات الانفتاح

على ماذا تدل:

تدل على مصداقية المتحدث وروح الدعابة عنده ورغبته بالتحدث بصراحة، ولهذه المجموعة من العلامات يمكن أن تنسب إشارات "الأيدي المفتوحة" و" فك أزرار السترة".

- **الأيدي المفتوحة**: أشار المتحدث بيده (أو بالاثنتين) باتجاه المستمع، تبدو الكف عندها مستديرة للأعلى، وتكون هذه الإشارة واضحة خاصة عند الأطفال عندما يعتزون بإنجازاتهم، فيظهرون أيديهم مفتوحة، وعندما يشعرون بالذنب فإنهم يخفون أيديهم إما خلف ظهورهم أو في جيوبهم.

تعلن إشارة "الأيدي المفتوحة" عن الرغبة في اللقاء والقيام بالتواصل، والأفضل أن تبدأ هذه الإشارة كما لو كانت من الأعماق، من مستوى البطن تتوجه الأيدي قليلاً للأعلى بجهة الجليس.

- **فك أزرار السترة**: إن الأشخاص المنفتحين والذين يتعاملون معكم بود يفكون عادة وحتى يخلعون السترة بحضوركم، ويلاحظ أن التوافقات بين الجلساء الذين يرتدون الستر المفتوحة تنجز أفضل من تلك التي بين

من أبقى الستر مزررة، ومن غير رأيه بالاتجاه الملائم كان قد فتح يديه وفك سترته.

عندما يصبح واضحاً أن في الإمكان التوصل إلى اتفاق أو حل إيجابي للمسألة المطروحة، وأيضاً في حالة بلوغ انطباع إيجابي حول عمل مشترك، فإن الجلساء يفكون سترهم ويعدلون من وضعية أرجلهم وينتقلون إلى طرف الكرسي قريباً من الطاولة التي تفصلهم عن الجلساء الذين يجلسون قبالتهم.

إشارات الشك والسرية

تدل هذه الإشارات على انعدام الثقة والشك في براءتكم، والرغبة في إخفاء شيء ما عنكم، وفي هذه الحالات يمسح المتحدث جبينه وصدغيه وذقنه ويسعى لتغطية وجهه بيديه، لكنه غالباً ما يحاول عدم النظر إليكم مشيحاً بنظرته جانباً، وهناك مؤشر آخر على السرية وهو تضارب الإشارات والإيماءات، فإذا ابتسم الشخص العدائي فإنه يحاول بابتسامته المصطنعة إخفاء نفاقه.

الإيماءات ووضعيات الحماية

ماذا تبين؟

تبين أن المتحدث يشعر بالخطر أو التهديد، وأكثر الإشارات الشائعة في هذه المجموعة هي الأيدي المتصالبة على الصدر، والتي تأخذ ثلاث وضعيات مميزة:

- تصالب الأيدي البسيط:

تعتبر إيماءات عامة وتعبر عن الحالة الدفاعية أو السلبية للجليس، وعندها يجب إعادة النظر بما تفعلون أو تتحدثون وإلا سيخرج الجليس من

الجلسة، ويجب أيضاً الأخذ في الاعتبار أن هذه الإشارة تؤثر على سلوك الآخرين، فإذا صالب يديه واحد من مجموعة مؤلفة من أربعة أشخاص أو أكثر فمن المنتظر أن يتبعه الآخرون بمثل تلك الحركة، وفي الحقيقة يمكن أن تعني هذه الإشارة السكينة والثقة فقط، وهذا ما يحدث عندما يكون جو الجلسة بعيداً عن الصدام، وإذا أرفق الجليس الأيدي المتصالبة على الصدر بضغط الأصابع في القبضة، فهذا يدل على العدائية أو الموقف الهجومي، وفي هذه الحالة يجب الإبطاء في الكلام والحركة وكأنكم تقترحون على الجليس أن يتمثل سلوككم، وإذا لم يجدِ ذلك فعليكم تغيير موضوع الحديث.

- كفّا اليدين المتصالبتين تحيط بالكتفين:

تنغرس أحياناً كفا اليدين في الكتفين أو في العضلات ذات الرأسين بقوة، حيث تصبح الأصابع بيضاء، وهذا يدل على كبح رد فعل الجليس السلبي على موقفكم، فهو جاهز للرد وبصعوبة يمسك نفسه لكي لا يقاطعكم، وتستعمل هذه الوسيلة عندما يجادل المتحدث محاولاً إقناع الآخر بصحة موقفه وتترافق وضعية اليدين المتصالبتين غالباً مع نظرة باردة وابتسامة مصطنعة، وتدل تقاسيم الوجه هذه على أن الجليس "على الحد"، فإذا لم تتخذ تدابير عملية تخفف من التوتر، فقد يحدث انهيار الجلسة.

- الأيدي المتصالبة على الصدر مع الأصابع الكبيرة الموجهة عمودياً:

ستعطي هذه الإيماءة مؤشراً مزدوجاً: **الأول** عن العلاقة السلبية (الأيدي المتصالبة)، **والثاني**: بالشعور بالتفوق الذي تعبر عنه أصابع اليدين الكبيرة، وأن المتحدث الذي يظهر هذه الإشارة يلعب عادة بإصبع أو اثنين، ويتميز في وضعية الوقوف بالتأرجح على الكعبين، وتستعمل هذه الإشارة

أيضاً للتعبير عن السخرية أو علاقة عدم الاحترام تجاه الشخص الذي يؤشر إليه الإصبع الكبير.

إيماءات التفكير والتقييم

تعكس هذه الإيماءات حالة التأمل والسعي لإيجاد حل للمسألة، ويترافق تعبير الوجه التأملي هذا بإشارة "اليد على الخد"، حيث يأخذ الجليس وضعية "المفكر" الذي يضع يده على خده، وتدل هذه الإشارة على أن الشخص مشغول بشيء ما، ويبقى أن يتوضح ما الذي دفعه للتركيز على مثل هذه المسألة.

يدل ارتعاش مقدمة الأنف (عادة مع عينين مغلقتين) على التركيز العميق والأفكار المتوترة، وعندما يكون الجليس مشغولاً باتخاذ القرار، فإنه يحك دقنه لينتهي ذلك بعد الانتهاء من اتخاذ القرار، وتترافق مع هذه الإشارة تضيق خفيف في العينين، وكأنه ينظر بعيداً ويبحث هناك عن إجابة عن سؤاله.

وحين يقرب الجليس يده من وجهه ويضع الدقن على الكف، ويجر الإصبع المؤشر "السبابة" على طول الخد (الأصابع الأخرى أسفل الفم) فيعتبر ذلك شاهداً بليغاً على أن نظرته نقدية إلى الحجج التي تقدمونها.

إيماءات الشك وانعدام الثقة

تتمثل بحك سبابة اليد اليمنى لمكان تحت شحمة الأذن أو على الجزء الجانبي الوحشي من الرقبة، ويعتبر الضغط على الأنف بالإصبع أو مسحة بلطف إشارة للشك أيضاً، وعندما يكون من الصعب على جليسكم الإجابة على سؤالكم، فعادة ما يبدأ بلمس أو مسح الأنف بسبابة اليد، وهنا

يجب التحذير أن الناس أحياناً يمسحون أنوفهم لأنهم يشعرون ببعض الحكة، لكن هؤلاء يفعلون ذلك بقوة بينما تكون إشارة الشك بشكل لمس طفيف.

وضعية الإهانة

يرفع الجليس كتفيه ويخفض رأسه وكثيراً ما تترافق هذه الوضعية مع رسم السهام والدوائر على صفحات الورق وغيرها، وهنا يجب تغيير الحديث واستبداله بآخر أفضل وأكثر اعتدالاً، وحين ترون أن الجليس أصبح هادئاً استوضحوا بحذر سبب انزعاجه.

عدم الرغبة في الاستماع والسعي لإنهاء الحديث

إذا خفض الجليس جفنيه، فذلك يعني أنكم أصبحتم مملين بالنسبة له أو أنه يشعر بتفوقه عليكم، وإذا لاحظتم هذه النظرة فعليكم إجراء تغيير ما إذا كنتم معنيين بخاتمة ناجحة للحديث.

إن حك الأذن يظهر رغبة الجليس في إهمال وعدم سماع الكلمات، وهناك شكل آخر للمس الأذن يتمثل بمسح صيوانها وتنظيفها بنهاية الأصبع، وشد شحمة الأذن ومحاولة سد مجرى السمع، وهذه الإشارة تدل على أن الشريك قد سمع ما يكفي ويريد التحدث بنفسه.

وعندما يكون واضحاً أن الجليس يريد إنهاء الجلسة بسرعة يلاحظ (أنه غير مستقر) وأنه يتنقل ويدور باتجاه مخرج القاعة، وتتجه قدماه باتجاه الباب، ويدل التواء جسمه ووضع قدميه على أنه يتمنى الخروج، وهناك مؤشر آخر على هذه الرغبة يتمثل بالإيماءة عندما ينزع الجليس نظاراته ويضعها جانباً باستعراض، ففي هذه الحالة يجب إمتاعه بشيء ما أو إعطاؤه إمكانية المغادرة.

تمطيط الوقت

إن إحدى طرق تمطيط الوقت لأجل مزيد من التفكير بالقرار هي عض قوس النظارة وتكرار نزعها ولبسها ومسح عدساتها، فإذا لاحظتم هذه الإشارة فوراً بعد سؤال الجليس عن قراره، فالأفضل أن تعطوا فرصة انتظار هادئة.

إذا لبس الشريك نظارته من جديد فهذا يعني أنه يريد مرة أخرى أن يلقي نظرة على الوقائع، وتعتبر إحدى علامات التأني المشي جيئة وذهاباً، فيذهب الكثير من المتحدثين إلى هذه الوسيلة محاولين تمطيط الوقت من أجل حل مسألة معقدة، أو لاتخاذ قرار صعب، ويجب عدم تشتيت انتباههم لأن ذلك يشوش أفكارهم ويعرقل اتخاذ القرار.

دلائل الكذب

من المهم جداً أثناء الحديث أن نلاحظ الإيماءات التي تترافق مع الكذب، فيمكن لإيماءات اللاوعي وحركات الجسد أن تكشف ما يدور في رأس الكاذب، فأثناء الكذب يبث اللاوعي طاقة عصبية تتظاهر كإشارات إيمائية تناقض ما يجري الحديث عنه، ويؤكد علماء النفس أن الكاذب كيفما حاول إخفاء كذبه، فإنه سينكشف بفضل غياب التوافق بين المؤشرات الدقيقة للاوعي في الإيماءات والكلمات المتحدث بها.

الإيماءات المرتبطة بتقريب اليدين إلى الوجه

يجب أن تكونوا متيقظين إذا بدا أن في ذهن الجليس شيئاً ما سيئاً أو غير مريح، وهذا يمكن أن يكون شكاً أو انعداما للثقة أو شعوراً داخلياً

حزيناً، لكن ذلك غالباً قليل من المبالغة بحقيقة الأمر أو أكذوبة واضحة، ونبدأ بالإشارات التي تكشف الجليس إذا كان كاذباً.

عندما نلاحظ أو نسمع كيف يتحدث الآخرون كذباً أو نكذب نحن أنفسنا، فإننا نحاول إغلاق الفم، العينين أو الأذنين بأيدينا فيعتبر وضع اليد على الفم واحدة من الإيماءات المكشوفة التي تدل بوضوح على الكذب، فتغطي اليد الفم ويضغط الإصبع الكبير على الخد باعثاً إشارة لكبح الكلمات الملفوظة، ويحاول بعض الناس اصطناع السعال لتغطية هذه الإشارة، وإذا استخدم جليسكم هذه الإشارة أثناء الحديث فهذا يدل على أنه لا يقول الحقيقة، ولكن إذا استمع لحديثكم مغطياً فمه فهذا يعني أنه يعتقد أنكم تكذبون، ويعتبر لمس الأنف نسخة مقنعة ومتطورة عن الإشارة السابقة ويمكن أن يختصر بلمسات خفيفة على فتحة الأنف أو بلمسة سريعة على الأنف نفسه، وسبب هذه الإشارة أنه يظهر أثناء الكذب شعور بالدغدغة في النهايات العصبية للأنف مما يستدعي حكه، بينما تشكل سبب مسح الجفن الرغبة الظاهرة في التواري عن الكذب، أو تلافي النظر إلى عيني الجليس الذي يكذبون عليه.

ويمسح الرجال جفونهم بقوة، وإذا كانت الأكذوبة جدية جداً، فإنهم يشيحون بنظرهم جانباً أو غالباً ما ينظرون إلى الأرض، أما النساء فيقمن بهذه الحركة بلطف شديد فيمررن الإصبع تحت العين.

ولا يسبب الكذب عادة شعوراً بالحكة في الأنسجة العضلية للوجه فقط، بل في الرقبة أيضاً لذلك يرخي بعض الجلساء ياقاتهم عندما يكذبون أو يشتبهون أن كذبهم قد افتُضح، وإذا رأيتم أن جليسكم يكذب فيمكن أن تطلبوا منه إعادة أو تدقيق ما قيل، فهذا يلزم الكاذب بالتراجع عن متابعة لعبته الماكرة.

طريقة المشي

إن طريقة المشي حسب بلزاك هي وجه الجسد وعنوانه، ويشكل مكوناتها: الإيقاع، آلية حركة الخطوة، سعة نقل الجسم في الحركة وكتلة الجسم، وتظهر هذه المؤشرات عند الناس المختلفين بشكل متنوع ويمكننا بواسطتها أن نحكم على الحالة الصحية للإنسان وميزاته وعمره، ولإتقان مهارة قراءة المشية نشير إلى أشكالها المميزة ونشرح ماذا يعني كل منها.

- الشخص القلق: يمشي بوضعية المفكر، منحني الرأس واليديان مشبوكتان خلف الظهر.
- الشخص الذي يعاني من حالة اكتئاب: اليدان في حركة دائمة أو موضوعة في الجيوب، يجر ساقيه وينظر أسفل قدميه.
- الواثق: يمشي مسرعاً مؤرجحاً يديه، يملك هدفاً واضحاً ولديه نية لتحقيقه.
- المتغطرس: دقن مرفوعة للأعلى، تتحرك اليديان بقوة وساقان كالخشب (مشية القائد).
- تعتبر مشية الرجل الواثق هي المثلى من أجل تكوين مظهر خارجي جذاب.
- تكون انطباعاً عن الثقة ووضعية الوقوف الصحيحة التي تجعل الإنسان رشيقاً وممشوقاً، وعلى العكس فإن الوضعية السيئة تعطي انطباعاً عن التراخي وانعدام الثقة.
- لكي تكون عن نفسك انطباعاً ملائماً، يجب أن تكون الوضعية غير صلبة، لينة، مرنة ومستقيمة دائمة، يكون الرأس فيها مرفوعاً قليلاً والكتفان مسترخيين، حاولوا دائماً الوقوف والجلوس باستقامة.

الثقة والثقة بالنفس

إن وضع اليدين خلف الظهر مع قبض المعصم يكشف عن إنسان واثق بنفسه ويشعر بالتفوق على الآخرين، لكن يجب أن نفرق بين هذه الإشارة وإشارات "الأيدي خلف الظهر على شاكلة القفل"، التي تدل على أن الشخص مضطرب ويحاول أن يمسك نفسه بيديه، فكلما كان الإنسان غاضباً أكثر كانت حركة يديه على الظهر أعلى، ومن هذه الإشارة خاصة أتى مفهوم "يمسك نفسه بيده".

وتستخدم هذه الإيماءة من أجل إخفاء الخوف والهلع، وبالتأكيد فإن شريكَكَ دقيقَ الملاحظة سيفهم ذلك.

تعتبر وضعية الأيدي خلف الرأس إيماءة عند الأشخاص الواثقين بأنفسهم، والذين يشعرون بالتفوق على الآخرين، وهذا ما يميز كثيري المعرفة، ويستثار كثير من الجلساء عندما يقوم أحد ما بهذه الإشارة أمامهم.

توجد طرق عديدة للتأثير على الجليس الذي استعمل هذه الإشارة، فإذا أردتم أن تستوضحوا سبب استعراض الجليس لتفوقه انحنوا للأمام وقولوا: "أنا أرى أن ذلك معروف لكم، ألا تستطيعون أن توضحوا لنا شيئاً منه" ثم اتكئوا على ظهر الكرسي وانتظروا الجواب.

وهناك طريقة أخرى: لكي تلزم الجليس المعتد بنفسه أن يغير وضعيته "وهذا ما سيساعد في تغيير موقفه" يجب أخذ وثيقة ما والسؤال "ألم ترَ هذا؟" فتلزمه بالانحناء للأمام.

إيماءات عدم الموافقة

إن نتف والتقاط الأوبار غير الموجودة على اللباس واحدة من هذه الإيماءات، يقعد الجليس الذي يفعلها مبتعداً عن الآخرين وينظر إلى الأرض، وتعد هذه أكثر الإشارات نوعية لعدم الرضا والاستنكار، وإذا كان الجليس يجمع دائماً الأوبار عن الثياب فهذه علامة موثوقة على أنه غير معجب بالمطلق بما يقال حتى لو عبر عن موافقته بالكلام.

إيماءات الجاهزية

تشير إلى الرغبة في إنهاء الحديث، وتتظاهر بتقديم الجسم إلى الأمام، وتتوضع الأيدي حينها على الركبتين أو تمسك بحافة الطاولة، فإذا ظهرت واحدة من هذه الإشارات أثناء الحديث فيجب أخذ المبادرة باقتراح إنهاء الجلسة، وهذا سيسمح لكم بالحفاظ على التفوق النفسي والتحكم بالوضع.

أسلوب التدخين

يشير إلى كيفية تعامل الجليس مع الظروف السائدة إيجابياً أم سلبياً، فيجب قبل كل شيء الانتباه إلى الاتجاه الذي يطلق فيه هذا الجليس دخانه من فمه، للأعلى أم للأسفل، فالشخص ذو المزاج الإيجابي، المسرور الواثق من نفسه سوف يطلق دخانه للأعلى دائماً، وعلى العكس فإن الشخص ذا المزاج السلبي والأفكار المشبوهة والخفية سوف يوجه سحابة دخانه غالباً للأسفل، وإن نفث الدخان للأسفل من زوايا الفم يشير إلى علاقة أكثر سلبية وأكثر سرية.

يمكن لنا أن نحكم على إيجابية أو سلبية مزاج الإنسان تبعاً لسرعة نفث الدخان، كلما كان نفث الدخان للأعلى أسرع، كان الشخص أكثر ثقة بنفسه، وإذا سعى لينفث للأسفل، كان الشخص معكر المزاج.

أظهرت مراقبة إيماءات المدخنين في ظروف الشراء والبيع، أنه عند سؤال الزبون المدخن عن قراره فإن الذي أخذ قراراً إيجابياً ينفث دخانه للأعلى في الوقت الذي نفث للأسفل من قرر عدم الشراء.

إن نفث الدخان من خلال الخياشيم علامة على الكبرياء والثقة بالنفس وتتجه سحابة الدخان للأسفل بفعل توضع الخياشيم، ويرفع الإنسان رأسه للأعلى عادة، لذلك يبدو أكثر كبرياءً أيضاً، وإذا كان رأس الشخص منحنياً للأسفل عندما ينفث الدخان فهذا يعني أنه حزين.

وضعية المتحدث

من المفيد الانتباه إلى وضع الكتفين، اليدين والرأس عند المتحدث، لما يقدمه ذلك من معلومات مهمة تسمح بفهمه بشكل أفضل، وتعبر هذه التفاصيل بشكل أكثر بلاغة من الكلمات عن الأفكار والأمزجة الحقيقية، والآن سنفصل أكثر الوضعيات المميزة.

يرفع الإنسان كتفيه عادةً عندما يكون متوتراً ويخفضهما إذا كان مسترخياً ويمكن للشخص الذي ينوي تقديم إعلان أو تقرير ما، أن يحصل على معلومات حقيقية عن مزاج القاعة مراقباً وضع أكتاف ورؤوس المستمعين، فكلما كانت القاعة متوترة كانت الأكتاف مرفوعة وتخفض زوايا الفم.

ويمكن أن تشير الأكتاف المسترخية والرأس المرفوع إلى الانفتاح، الاهتمام، إرادة النجاح والشعور بالسيطرة على الوضع، بينما يشير الرأس المطأطئ والأكتاف المرفوعة إلى الانعزال، الشعور بالخسارة، الازدراء، عدم الرضى، الخوف وعدم الثقة.

ويدل الرأس المائل إلى الجانب على الاهتمام والفضول ويمكن أن يدل على التودد.

وهناك وضعيات معبرة جداً تخص وضع الجسد، يمكن بواسطتها الحكم على الوضع الداخلي للإنسان، فإذا تكلم الإنسان كما يفكر فإن الجسد يبعث بإشارات نسميها "واضحة".

وفي هذه الحالة يبقى الجسد عادة منتصباً دون انحناءات، وعندما يغيب التوافق بين الأفكار والكلمات يصبح الجسد منحنياً ومكسوراً.

ثرثرة اليد اليسرى

إن الإيماءات التي تدل على النفاق مرتبطة بدرجة كبيرة مع اليد اليسرى، ويفسر بأن اليد اليمنى الأكثر تطوراً (عند أغلبية الناس) تخضع أكثر لسيطرة الوعي وتفعل فعلها كما يلزم، أما اليسرى الأقل تطوراً والتي يتم توجيهها من نصف الكرة المخية الأيمن تفعل ما يريده اللاوعي وبذلك تعبر عن أفكار الإنسان السرية والخفية.

فإذا أخذ الجليس بالتأشير بيده اليسرى فيجب أخذ الحرص أنه من الممكن أنه يخادع أو يتبنى موقفاً عدائياً.

- المصداقية: إن إقناع أحد من الجنس الآخر سهل جداً إذا كان المقنع جذاباً خصوصاً كممثل لجنسه، ففي هذه الحالة غالباً ما يبعث المستمع بإشارات تدل على رغبته بالتحبب والتقرب. ومن الضروري معرفة تفسير هذه الإشارات لأهمية هذا الموضوع.

*** الإشارات الجنسية عند الرجال:**

تعد الإشارات التالية دلائل على المتعة الجنسية عند الرجال:

- يبدأ بالتزين: يمسد شعره، يصلح ربطة عنقه، أزرار أكمامه وقميصه، يشد الطوق والسترة، ينفض عن الكتف الغبار أو قشرة الرأس.
- ينظر نظرة حميمية (ينقلها إلى الصدر وأدنى) ويثبت نظره أطول من المعتاد.
- تتوسع الحدقات عند النظر إلى المرأة.
- يضع أصابع اليد الكبيرة خلف الحزام في منطقة البطن، لتركيز الانتباه على منطقة أعضائه التناسلية.
- يقف واضعاً يديه على الفخذين وكاشفاً جسده للمرأة، مادّاً قدمه باتجاهها.

*** الإشارات الجنسية عند المرأة:** إذ يصل الأمر إلى الإغواء فإن خدع الرجال بالمقارنة مع النساء تذكرنا بنجاحات صياد السمك الذي يقف على ركبته في الماء ويحاول التقاط السمك إما بيديه أو بعصا الصيد، فالإشارات والإيماءات التي تبعث من قبل المرأة تستوعب على مستوى العقل الباطن أكثر بكثير مما هي عليه إيماءات الرجال، ونذكر منها ما يلي:

- لمس الشعر.

- تعديل وضع اللباس.

- النظرة الطويلة والتواصل القصير بالعيون.

- توسع الحدقات واحمرار الخدين.

- هز الشعر.

- استعراض البشرة الناعمة الملساء على المعصمين (مثلاً أثناء التدخين تمسك السيجارة على مستوى الرقبة أو الكتف كاشفة المعصم باتجاه الرجل المهتم بها).

- هز الفخذين (الذي يعزز جمال الحوض).

- اختلاس النظرة الجانبية.

- الفم المفتوح قليلاً والشفاه الرطبة.

- حمرة الشفاه الزاهية "رسم" الشفاه المتورمة.

- هز الحذاء على أصابع القدمين.

- تشابك الساقين، كأنهما تصطفان على خط واحد يتجه إلى الرجل (موضوع اهتمام المرأة).

- الدفع البطيء للساق على الساق أمام أعين الرجل وعودتها البطيئة بالاتجاه المعاكس.

- تمسيد الفخذين باليد، عادة ما تتكلم المرأة حينها بصوت هادئ ومنخفض.

حركات التصنع

تساعد معرفة حركات الجسد التي تشير إلى التكلف والتصنع على فهم الجليس، فوصف ك.س. ستانسلافسكي مجموعة كاملة من الحركات الكاذبة أثناء مراقبته لعمل ممثل محترف ، **فالحب**: شد اليد على القلب، ثني الركبة، رفع العيون إلى الأعلى، عض الشفاه والعاطفة الرقيقة، أما **القلق**: المشي إلى الأمام والوراء، ارتجاف اليدين، وتتميز **الطمأنينة** بالاسترخاء، التثاؤب والتمطي، أما **السعادة**: التصفيق باليدين، الدوران، الضحك المدوي والضوضاء، ويلاحظ في حالة **الحزن** تأرجح الرأس، سيلان الأنف، مسح العينين، أما **المرض**: السعال، القشعريرة.

يجب التوضيح أن كل حركات التصنع:

أ- تفاقم القلق الخفيف.

ب- تكبح القلق القوي.

ففي الحالة الأولى تُستعرض حركة الأيدي المتزايدة، رجفان الجسم والرأس الاهتزازي، أما في الثانية فتتحدد حركية اليدين والرجلين، الجذع والرأس، وهكذا تبدأ حركات التصنع في الأطراف وتنتهي في الوجه.

الفصل السادس

الأهداف والطعوم

فقط بعيون الآخرين يمكن للإنسان رؤية نقاط ضعفه.

"مقولة صينية"

٦ – ١ أهداف التأثير

ماذا يعني هدف التأثير؟

ترد تحت مسمى "الهدف" خواص الشخصية، نقاط ضعفها، احتياجاتها ورغباتها، التي يمارس المبادر التأثير عليها، وبنتيجة ذلك ينفذ كائن التأثير القرارات التي يفرضها المبادر، وعند معالجة الأهداف يجعلها المبادر مسيطرة في وعي كائن التأثير لدرجة كبح ردة الفعل النقدية وإلغاء المحاكمة.

توزع أهداف التأثير

يستغل المتلاعبون بالعقول الحاجات الأساسية للإنسان، نقاط ضعفه، خواص نفسيته وأنماط سلوكه –كل ما وصف سابقاً في القسم ١ –٤.

إن منطق المتلاعبين واضح في ذلك ويعمل وفق السُّنة التالية: كلما كانت القاعة التي يراد التأثير عليها أوسع، كانت الأهداف المستخدمة أكثر تنوعاً، وإنَّ التخصص والتركيز الدقيق في التأثير الشامل ممكن عندما تكون معروفة للمتلاعب الخواص النوعية لمجموعة الناس التي يهتم بها، وفي

المقابل كلما كانت القاعة المفترضة قليلة العدد، كان من الضروري التكيف مع معالمها بدقة أكبر، وفي الحالات التي لا يتم فيها هذا التكيّف لسبب أو لآخر (الكلفة – ضيق الوقت)، فتظهر في السياق مرة أخرى عوامل محفزة متنوعة: شعور الفرد بكرامته، سعيه إلى النجاح، وإلى الربح المادي والحصول على المتعة، الراحة، والرغبة في أن يكون معافى ولديه أسرة تعيش بسلام.

تقترح وسائل التلاعب الأكثر تقدماً الغرس التمهيدي للأفكار والرغبات، وتحديدها في الوعي الجمعي أو التصورات لتتم معالجتها لاحقاً، فمثلاً تنشأ أسطورة عن مدير الرعاية أو احترام المؤسسة، الشركة، لإقناع الفرد أنهم يريدون مساعدته أو أن هناك خطراً ما يحدق به.

ووفقاً لنواياه وتصوره عن الناس يحدد المبادر نوعية التأثير اللازمة في هذه الحالة أو تلك، ويقترح كل تأثير كهذا بعض التغيير في وضع الشخص المرسل إليه التأثير بما يتناسب واهتمامات المبادر، وتمتلك الحالات توزعاً معيناً في العالم النفسي للمرسل إليه، ويعبر هذا التوزع عن مفهوم "أهداف التأثير".

تشكيل الأهداف

وفي عملية تدعيم أهداف التأثير يسعى المتلاعب لإيجاد تلك البنى التي يمكن بواسطتها الحصول على النتيجة المخطط لها، وإذا كان في اعتقاده أنه لا توجد قوالب جاهزة لتلك الأهداف فيتم تشكيلها مسبقاً في جملة الأحداث، أو مباشرة في عملية التلاعب بكائن التأثير.

مثلاً: يبذل بعض القادة جهوداً كثيرة لتشكيل درجة من الثقة بالذات عالية أو منخفضة عند مرؤوسيهم للاعتماد عليها في توجيههم في الاتجاه الضروري.

ويمكن للمتلاعب أن يقود ضحيته عمداً إلى وضع نفسي ما، ويجعلها أكثر عرضة للتحكم اللاحق: أستغلال غموض وضعه، العجلة وعدم التحمل، ضعف النقد، التركيز، الحزن، الحيرة، عدم الحزم والنشوة.

فعلى سبيل المثال: عند حل مسألة الترقية في المناصب (أو على العكس إقالة الموظف)، يحدث أن لا يحيِّي المدير ذلك الموظف فيتفاقم غموض وضعه بشدة ويصبح أكثر وداعة وجاهزاً للتحكم.

إن جو انعدام الصبر والتحمل ينشأ ويستغل من قبل القائد الخبير فمثلاً: يطرح سؤالاً مهماً له في نهاية الاجتماع عندما يشرف يوم العمل على الانتهاء، فيستثار عاملان اثنان في مصلحة المتلاعب -أ- يتعجل الناس في أعمالهم، ب- الإنهاك (معروف أن ٩٠٪ من المشاركين في الاجتماعات التي تحصل بعد الساعة الثانية ظهراً من يوم العمل المتواصل، جاهزون للتصويت على أي اقتراح).

٦ – ٢ اختيار الأهداف

لماذا نحب الأبله كولومبو؟

أولاً: لأن مؤلفي الحلقات عنه قدموا هذا الملازم من قسم مباحث الجريمة خارقا للملاحظة وحاد الذكاء، وثانيا: كونوا له صورة "الشاب البسيط" الذي أخرج إلى المياه النظيفة أكثر الأذكياء الأشرار والمتفوقين من أصحاب الأفكار الشريرة .

وحسب ما أراده المؤلفون يصل كولومبو إلى أهدافه بواسطة جملة من وسائل التلاعب التي يعد أولها: تكوين صورة الريفي القريب والبسيط (معطف رث يلبس في أي طقس، سيارة قديمة أكل الدهر عليها وشرب، عادات خرقاء، حكايا غير ممتعة عن زوجته وإعجاب بجلسائه)، ويعمل بذلك على إراحة

المشتبه بهم فيفقدون اليقظة، ويخبرونه بالتفاصيل التي تشكل للمُخبر لوحة الجريمة، ومن الملفت للنظر أن هدا الملازم يطرح سؤاله الرئيسي دائماً بعد أن يودع المشتبه به (استرخاء المحقق معه في هذه اللحظة يكون في أوجه).

يحصل هذا المحقق على أدلة الجريمة التي لا تقبل الجدل عن طريق المجرمين أنفسهم، بإعطائهم معلومات مناسبة بهدف التحكم بهم، فيدفعهم إلى الفعل الذي يفضحهم، لكن يوجد فعل آخر لتحكم المؤلفين الخفي بالمشاهدين الذين يتعاظم تعاطفهم خصوصاً عندما يخرج كولومبو في سترته البسيطة، فتُعتبر النسبة العظمى من المشاهدين نفسها أناساً بسطاء، ويتعاطفون مع الناس العاديين أكثر من المتميزين والميسورين، وهنا في الحقيقة تتحقق الحاجة إلى الانتماء إلى الجماعة بما معناه نحن بسطاء وكولومبو بسيط – هو شخص من جلدتنا، وتعتبر المجاملة الخفية للناس البسطاء أن رجلاً من جلدتنا يضع المحظوظين في الحياة في مواقعهم، وما يلفت الانتباه أيضاً في شخصية كولومبو هو التواضع: يتصرف ببساطة في عمله الرائد في كشف الجرائم.

أفضلية التواضع

وثّقت الطبائع والشرائع الذكية عظمة التواضع، ونورد بعضاً من الشواهد المشهورة:

"من لا يفكر كثيراً في نفسه أفضل من الذي يشغله ذلك"

غوته

"يتناسب التواضع دائماً طردا مع الموهبة" بليخانوف

"كلما قلل الإنسان من التفكير بمناقبه ، كان أكثر قرباً منا"

ب.إميرسون

لماذا أحب الأمريكان خروشوف

كانت شعبيته في أمريكا أكبر بكثير منها في بلاده، فإذا أعطي عندنا كل التسميات وجعل منه شخصية للنكت الفكاهية الكثيرة، فإن زيارته إلى الولايات المتحدة رفعت من تصنيف السكرتير الأول للحزب الشيوعي السوفيتي في هذا البلد أكثر مما هو عليه الرئيس كينيدي .

وإن البساطة التي تصرف بها أذهلت ملايين الأمريكيين، فوسط الشخصيات السياسية اللامعة بدا خروشوف في بدلته الواسعة وعادات المزارع الريفي والفكاهة الفظة كواحد من الشعب، وهذا ما أعجب النسبة العظمى من الناس .

السّجل

تعد نقاط الضعف عند الضحية المحتملة لُقيةً مرغوبة للمتلاعب، مما يجعل الضحية مكشوفة دون حماية، ففي منفردات التحقيق العنيفة وأماكن الاحتجاز يوجد طقس يدعى "السِّجل" يتضمن عادة إجراءات مخجلة ومهينة، ويعتمد على تجاوزها بنجاح ترتيب القادم الجديد في درجة معينة من سلم تراتبية السجن، والويل لمن يسقط إلى درجاته الدنيا، حيث لا يسمح بالتعامل الحسن معه، وينظر إليه كحيوان للركوب أو كدمية جامدة للعب .

" إتمام السِّجل" فعل استثنائي لإهانة وسحق الإنسان ليس في مقدور الجميع تحمله، ويبدأ كل ذلك من الأسئلة الساذجة التي يستطيع الإجابة عليها بشكل صحيح سريع البديهة فقط والشجاع والمتحايل .

فمثلا يسأل الرفاق في الزنزانة النزيل الجديد "لماذا سجنوك؟" فيجيب: للسرقة .

ويجب أن تجيب: لأكون خلف القضبان، أو يسألون: العب على الآلة الموسيقية! فينظر المسجل إلى الكاميرا، ويقول: لا يوجد هنا آلة موسيقية، والصَّح أن عليه الاقتراب من بطارية التدفئة والقول: اعطوني مكانا أوسع وسألعب عليها .

وعندما تجيب: ليس هذا. يضعون كتابا على رأسك ويضربون على الكتاب بقَبضاتهم، فلا يوجد دم أو كدمات، لكن يوجد ألم شديد لدرجة أن البعض يفقد وعيه، وفي غرف السجن يضربون أيضا بالجزر أو يضعون الكؤوس على الرأس ويطرقون عليها، ويجب التحمل رغم ذلك دون أي صراخ، وإلا ستصبح مستاءً من مصيرك، فإلى أية مستعمرة سيتم تحويلك سيكون عملك تنظيف المراحيض وسيصبح كل واحد متهكما عليك كما يريد، وتصل المعلومات بسرعة عن كل شخص بالتتالي "السجل" يوجد لسنين طويلة ومن خلاله يمر عملياً كل المعتقلين والمحكومين.

وحسب قوانين المنطقة، على الشخص الذي يحول إلى مستعمرة أخرى أن يخبر عن وضعه في المكان السابق، وعند الخداع والكذب تفرض عقوبات قاسية وصولا إلى القتل .

جربت إدارة المؤسسات الإصلاحية في وزارة الداخلية العمل ضد هذه المنظومة باقتراح من علماء النفس، فجمعوا في إصلاحية واحدة أصحاب الدرجات الدنيا في سلم السجون وأمثالهم من المنبوذين من أمكنة الاعتقال المختلفة، فكانت النتيجة أن ثبطت من عزيمة العمال المخضرمين في الإصلاحية، فلم يروا مثل هذه الفوضى والبلطجة المتطورة ولم يسمعوا عنها، فكان السجل نفسه، والتقسيم إلى مجموعات ولكن بأشكال أكثر وضاعة .

وقد بدا أن هذه الظاهرة تسلط الضوء على حاجة الإنسان إلى التسلسل الهرمي في أية مجموعة تواجد فيها، ويرسم هذا التسلسل الحدود التي يمكن فيها التحكم بكل مشارك في المجموعة

في الجيش

يوجد أيضاً سجل لكن ليس بذلك القدر من القساوة كما هو الحال في المستعمرات، والهدف الرئيسي هو تثبيت خضوع القادمين الجدد للأعمال، أي للجنود القدامى، وعزاء القادم الجديد أنه يعرف أنه سيأتي الوقت ويصبح فاعلا مع امتيازاته المعتمدة .

العقدة الجوردية

يمكن بشجاعة تسمية الإسكندر المقدوني الزعيم الأعظم في تاريخ الإنسانية، فلقد تميّز فيما عدا قوة العقل والإرادة بأنه كان عالم نفس رائداً مُلزماً تجاه موهبته النفسية بنجاحات خيالية .

فعندما ذهب إلى آسيا الصغرى واستقر في مدينة كورديون، شاهد في معبد زيوس عربة واقفة كان الملك جوردي "حسب الأسطورة" قد ربط بسطحها عقدة من نار بشكل معقد "عقدة جوردي" وتقول الأسطورة أنه من يفك هذه العقدة سيصبح حاكما للعالم، فأخذ الملك الشاب الحالم بحكم العالم يفك العقدة، وعندما فهم أنه ليس بمقدوره ذلك أحضر سيفاً وقطعها، وجرى الحديث كثيراً من خلال هذه الحادثة عن الإسكندر .

لم يستطع في بداية حملته العظمى على الجياد القوية إلا أن يزرع القناعة في نفوس مقاتليه أن الأبواب كلها مشرعة أمام قائدهم .

فقد اختار الزعيم هدف التأثير على اتباعه مستغلا حاجتهم الطبيعية للأمان: فمع أمير حرب محظوظ شعروا بأنهم أكثر ثقة وراحة، ويعتبر

إيمانهم بأميرهم ونجاحه أحد مقومات النصر، ففي المعركة التي دارت في غافكا ميلاخ أربيلا اندفع جيشه بشجاعة للهجوم ضد عدو يفوقهم عدداً بعشرة مرات وانتصر .

بأيدٍ غريبة

توجد وسيلة تلاعب كهذه: "جر الكستناء من النيران بأيدٍ غريبة" .

تعد أهداف التأثير في ذلك هي رغبات الضَّحية المستخدمة بإتقان، ومساعي تنفيذها التي تُخمد عندها الشعور بالخطر ، فيتحول الخطر نفسه إلى الضحية المحتملة .

توجد أسطورة قديمة، كيف اقتربت حروب الإسكندر المقدوني في القرن الرابع من وادي الألماس حول غولكوندا، حيث حرست المكان العزيز الأفاعي السّامة التي لم تعطِ فرصةً لأحد للنزول إلى هناك، وعندها أمر الزعيم برمي قطع من اللحم الدهني إلى الأسفل حيث علقت به قطع الألماس، فأمرت النسور المروضة بالهبوط إلى الأسفل ونزلت والتقطت القطع الألماسية وجلبتها لتضعها بين رجلي ملك مقدونيا .

يعتبر هدف التأثير في هذه الحادثة هو رغبة الطيور في طعام لذيذ، كما يعد تدريب الحيوانات مبنياً على استغلال رغبتها في الحصول على ما هو لذيذ مقابل تنفيذ أوامر المدرب .

تكوين الشعور بالذنب

"لقد اتصلت بك عدة مرات لكنني لم أجدك"، "أين تختفي في وقت العمل؟ أنت المذنب لأننا لم نتواصل مع بعض"، عادةً ما يحمّلون ذنوبهم بهذه الوسيلة للغير، فمثلا: وعد أن يتصل لكنه لم يفعل، فتتم الإشارة أثناء اللقاء إلى أنه حاول الاتصال دون جدوى .

إعطاء معنى جديد

في أثناء إحدى المعارك التي شارك فيها سوفوروف تراجع الروس وهربوا، فاندفع القائد باتجاههم واختلط بهم وصاح: استدرجوا العدو!، استدرجوه ثم أحيطوا به، هيا إلى الحراب أيها الشباب .

أطاع الجنود الأمر، وطبعا لم ينتظر هذا الانقلاب فلحق الروس بالعدو الهارب وتحولت المعركة التي لا مفر منها إلى انتصار رائع لهذا القائد الشهير .

لقد خدمت الصورة النمطية التي ناقشناها سابقا "إلى جانبه – يعني معه" كهدف للتأثير، فلقد لمعت في عقل كل جندي فكرة أن سوفوروف إلى جانبه ولا يمكن لسوفوروف أن يهرب من ساحة المعركة، فقد كانت شجاعته معروفة للجميع .

الزيادة المصطنعة للقيمة

تعد هذه الوسيلة تغييرا شكليا للوسيلة السابقة .

فكلنا نتذكر كيف لعب توم سويير دور العمة بولي في طلاء السِّياج، فقد حول المتلاعب الشاب العمل الرتيب والممل الذي يهدد بسرقة كامل اليوم بتسلية من لاهم لهم، إلى حدث مثير عبر بيع حق العمل بطلاء ذلك الجدار، فاعتُبِر هنا هدف التأثير هو الحالة النفسية التالية: الأهم من الحدث نفسه بالنسبة لنا هو كيفية استيعابنا له .

فاكهة الحلوى المحرَّمة

يمكن إثارة الرغبة باستعمال هذه الظاهرة المعروفة للجميع، والتي يعد هدف التأثير فيها هو سعي الإنسان إلى الحرية ، وبالتالي إلى التغلب على ما يمكن من القيود والمحظورات .

يعرف إريخ فروم الحرية بأنها إمكانية إنجاز الاختيار، وتنحصر المفارقة في أن المتلاعب حين يوجه الضحية في الاتجاه الذي يريد فإنه يقيد لها حرية الاختيار، فيتشكل لدى الضحية وهمٌ بأنها من يقوم بهذا الاختيار، ولاحظ ف. لاروشفوكا "كل ما يعجبني في الحياة إما أن يكون لا أخلاقيا أو ينشأ عنه".

النقطة الجديدة في الحساب

يمكن جعل الإحساس بالمنافسة والرغبة في أن تكون أفضل من الآخرين هدفاً للتأثير، فيجب فقط إثارة هذه الرغبة وتقديم المعلومات التي تغير نقطة الحساب .

- أيها الشاب بيتروف ! انظر كيف يركبون سيارات المرسيدس، وهل نحن أسوأ منهم ؟

أو :

- أليس من المخجلَ لك أن ترتدي زوجتك أسوأ من فاسكينا ؟

يعتبر هدف هذه التلاعبات هو السعي لدفع الزوج إلى عمليات شراءٍ جديدة .

الاستعانة بالخوف

أُستخدم الشعور بالخوف كهدف للتأثير، ويستخدم من قبل قادة الفكر الاستبدادي، ولا يشكل استثناءً كثيرٌ من الشخصيات الرائدة، فقد اقترن جو الرعب والخوف بحكم ستالين، واستطاع تيمورلنك العظيم عن طريق القسوة التي لم يسبق لها مثيل أن يشل إرادة المحيطين به والأعداء في الممانعة، وفضل القائد الشهير جوكف العصا في عبارة "العصا والجزرة"، فكان وجوده بين القوات يعني أنه لا يوجد قائد سيترك موقعه وإلا سيذهب للمحاكمة .

الأخذ بالخيار الأفضل

توصل القائد التاريخي العظيم هانيبعل إلى تنفيذٍ متفانٍ ودقيق للواجب العسكري من قبل الجنود، فبعد أن دخلوا أراضي الغال وقبضوا على عدد من الأسرى قدم القائد لجنوده مشهدا غير عادي، فاقترحوا على الأسرى أن يقوموا بدور المصارعين في معارك قاتلة ووعدوا المنتصرين فيها بالحرية وقتل الخاسرين، فشكلت نتيجة المشهد الدموي وعي الجنود لتلك الواقعة، أن أمامهم كمحاطين بقبائل معادية خيارين فقط، النصر أو الموت، والموت المشرف في المعركة أو المعيب أمام صراخ المشاهدين .

إن حرية الاختيار هنا وهميةٌ، فواضح أن لا أحد سيختار الموت أو العار، أي أن هناك تلاعباً خفياً بهدف حرمانهم من حرية الاختيار.

استخدام القوة

تلك هي المصادر التي تتشكل بفضلها الميزة التي تجعل الإكراه ممكناً:

١- القوى الذاتية: ينطلق المتلاعب من الميزات التي يمتلكها لحظة التأثير.

أ- الوضعية: الموقف الذي يمليه الدور، المنصب، العمر .

ب- العملية: التأهيل، الحجج، القدرات، المعارف .

٢- القوى الجاذبة: هي تلك الميزات التي يلعب دورا في إدراكها أشخاص آخرون .

- الدعم التمثيلي: الاعتماد على قوة جهة ثالثة محددة تماما ومعروفة. "أنا من جهة نيكولايفيتش"، "لا أحاول من أجلي، بل من أجل الجماعة"، "أنا لست أمانع لكن القيادة العليا قررت ذلك" .

- الميزات التقليدية: الاعتماد على قوة العموم "الآخرين"، وعلى المقتضيات العامة، معايير السلوك، التقاليد، القيم، الأخلاق."هل سيفهمني الناس إذا وافقت على اقتراحك" .

تستند الوسيلة المستعملة "مناشدة الحضور"على أشكال متنوعة من قوى الاقتراض "نعم انظروا"، "هل ذلك مفهوم أيها المواطنون؟" .

٣- القوى الإجرائية: الميزات التي تستخرج من العملية نفسها في التأثير مع الشريك .

- القوى الديناميكية: الوتيرة، الوقفة، المبادرة .

- الميزات الخاصة بالموقف: استغلال اللهجة العاطفية للعلاقات القديمة أو الحالية: الاعتماد على العلاقات الجيدة، كسب العداوة، انعدام الثقة ، الإعجاب ....

يجب المتلاعبون الحفاظ على العواطف كاحتياط يستخدم في اللحظة المناسبة "لقد انزعجت منك الأسبوع الماضي"، فهل احتاج المتلاعب إلى أسبوع لكي يفهم ذلك؟ طبعا لا، لكن لم يكن من المثمر حينها الإعلان عن الإنزعاج، والآن أتت الفرصة للمتاجرة به.

- الاتِّفاقيَّة: نتيجة التوافقات المشتركة التي تتضمن قوة قانونية، أخلاقية وعقلانية .

٤- نقاط ضعف الشريك – يتم الحصول على القوة من خلال المواصفات النفسية للشريك في سياق التأثير المتبادل: الحساسية تجاه المديح، الحب الكبير للأطفال، الرغبة في قيادة الناس، الفخر بأنه حارب في أفغانستان والنقاط السَّاخنة، سرعة الغضب وكثرة الصَّمت ...

٥- طاقة الانضمام : تُختصر طاقة الانضمام في كثير من الحالات في محاكاة الفهم الجيد بعضنا لبعض .

٦- قوة الظروف: هي واحد من مصادر الطاقة الشائعة: قوة الظروف القاهرة، وقوةَ جهة ثالثة أو المتلاعب نفسه، فمثلا: من غير المريح قطع التَّواصل مع جماعة بحضور زميل أراد الحفاظ على علاقة معها، فليس لائقا الخروج دون انتظار فترة معينة (طول هذه الفترة غير معروف)، ولا يخرج الناس من مكتب المسؤول من دون إذنه، كما لا يشكل ارتياحا أن يساوم العاشق بحضور المرأة مع بائعة الورود وهكذا ....

إن الإنسان الذي يمتلك المبادرة ويتصرف بها تكون لديه قدرات أكبر لتحقيق أهدافه الخاصة، ويمكنه تركيز قوى كبيرة من عداد القوى المذكورة أعلاه، ومن الطبيعي أن الأطراف الاجتماعية تحاول أخذ المبادرة والسمو إلى الأعلى بأسرع ما يمكن.

استعمال تأثير "الكادر ٢٥"

من المعروف أن العين البشرية تتلقى معلومات بسرعة ٢٤ صورة بالثانية، وعلى هذه الحقيقة بُنيت تقنية السينما حيث يعرض الجهاز العارض ٢٤ صورة في الثانية، وبذلك يتم الحصول على فعل الحركة الدائمة والمستمرة .

استخدم في ستينيات وسبعينيات القرن العشرين الكادر (٢٥) من قبل علماء النفس أولاً ثم من قبل اختصاصيي الإعلان، فالعين البشرية لم تلاحظه لكن بدت المعلومة المدوَّنة عليه وكأنها وصلت إلى الدماغ وتركت تأثيراً معيناً .

هناك حقيقة معروفة أضافت شركة بيبسي إلى الأفلام كادرا خفياً مع دعوة لشرب البيبسي فقط وليس غيره، وبالنتيجة بعد هذا العرض زاد مبيع هذا الشراب في المحلات المحيطة مرتين، لكن تمت إدانة هذا التكتيك الإعلاني ومنعه قانونياً،إلا أن هذه التقنية استمرت في التطور مع استخدام

الكمبيوتر، فمثلاً: لكي تلزم الجهاز بنقل ملفات سرية تخص الشركة يجب الدخول إلى الموقع الالكتروني، ومن المعلوم أن تقنية الكادر ٢٥ استخدمت من قبل الشركات الغربية الكبرى من أجل التجسس الصناعي في ثمانينيات وتسعينيات القرن العشرين، حيث استطاعت الأجهزة الحديثة تغيير الصورة أكثر بكثير من أربع وعشرين مرة في الثانية فأصبح من الصعوبة التقاط اهتزاز الكادر الخامل .

وجدت في المرحلة السوفيتية في موسكو ، لينينغراد ، أوديسا وكييف بضعة عشرات من المخابر السرية التابعة لجهاز أمن الدولة التي عنيت بطرائق التأثير النفسي على مجموعة كبيرة من الناس، وعلى شخصيات محددة، فتمت دراسة كيفية استعمال التقنيات الحديثة من أجل أهداف مشابهة بما فيها تقنية الكادر (٢٥) ، وسنتكلم لاحقا عن بعض نتائج هذا العمل في قسم البرمجة اللغوية العصبية.

وتمثل محدودية الإدراك البصري لدى الإنسان هدف التأثير في مثل هذه الحالات .

مبدأ غومر

لاحظ غومر عند وصفه لإحدى المعارك أن القوات التي تمتلك القوة العظمى هي التي أُعدَّت للمعركة على الشكل التالي: الفرق القوية في الأمام، وبعدها فرق القوة المتوسطة، وفي الاحتياط من أجل الضربة الحاسمة تواجدت الفرق الأكثر قوة .

إن العقيدة المبنيَّة على هذه القاعدة هي الأكثر تأثيرا، ومن اللافت أن مبدأ غومر هذا يظهر أيضاً في خصائص الإدراك، وخصوصاً في بناء الحفلات الموسيقية، وسيتم الحديث عنه في القسم الأخير من الكتاب .

٦ – ٣ الطعوم الخاصة بالمتلقي

جوهر الطعم

يجب الإمساك بالكائن قبل التحكم الخفي والتلاعب به، فتستخدم الديدان في صيد السمك لهذا الهدف وطعوم أخرى مشابهة، وبالقياس فقد نسمي طعوما كل ما يساعد المتلاعب في إضعاف يقظة الضحية وتشتيت انتباهها لتقع هدفا للتأثير.

فالطعم – هو ما يساعد المبادر لجذب انتباه الكائن إلى الجانب المطلوب من الفعل وإبعاده بذلك عن الهدف الحقيقي لموضوع التلاعب، ويضمن الطعم أيضا تحقيق الظروف الملائمة للتحكم الخفي "عدم فهم المرسل إليه أنهم يتحكمون به".

القبض على الخيال

في رواية "اثنا عشر كرسي" طبق إيليا إلف وايفكيني بيتروف هذه الوسيلة على البطل الرئيسي، حيث سمع محبو الشطرنج بأفواه مفتوحة خطبة منمقة للمحتال الكبير: (يضمن مشروعي لمدينتكم ازدهار القوى الإنتاجية الذي لم يسبق له مثيل، فبعد أن تنتهي البطولة ويذهب الضيوف، فإن سكان موسكو الذين يعانون من الأزمة السكنية سينتشرون في المدينة الرائعة، وستنتقل العاصمة أوتوماتيكيا إلى هذا الصرح العمراني، ستأتي الحكومة إلى هنا وستسمى المنطقة "موسكو الجديدة" التي ستصبح المركز الأكثر أناقة في أوربا بل في العالم). ففاجأت جملة "في العالم" الحاضرين. وفيما بعد فإن فكرة الشطرنج التي حولت مدينة مغمورة إلى عاصمة الكرة الأرضية تحولت إلى علم تطبيقي ابتكر طرقا للتواصل بين الكواكب، فمن

هذه المنشآت تنبعث إشارات إلى المريخ، عطارد، ونبتون، وسيكون التواصل مع فينوس سهلا كالانتقال من ريبنسك إلى ياروسلاف .

الخروج عن المألوف

صدرت في هولندا عام ١٧٦١ رواية جان جاك روسو "يوليا أو إلويزا الجديدة " التي ساهم في انتشارها الواسع اثنان من الطعوم، فالتسمية قبل كل شيء مرتبطة بالقصة المعروفة للمجتمع المستنير آنذاك عن الحب التعيس لفيلسوف القرون الوسطى بيير أبيلار (١٠٧٩-١١٤٢) لتلميذته إلويزا : فقد أخْصت البنات ذلك الفيلسوف بأمر من أهاليهن "أفقدوه ذلك العضو الذي انغمس بواسطته في الملذات".

وكان المشبك الثاني هو العنوان الفرعي: "رسائل عاشقين اثنين يسكنان في مدينة صغيرة في سهول الألب "، وهناك ما قيل أيضا في صفحة العنوان: "جمعت ونشرت من قبل جان جاك روسو"، وكان هدف هذه الخدعة تشكيل تخيل لمصداقية كاملة للقصة، فقدم روسو نفسه ناشرا وليس كاتبا، مزودا بعض الصفحات بحواشٍ تحت السطور عددها (١٦٤) تجادل فيها مع أبطاله، واصفا روايتهم في تجاربهم العشقية العاصفة ومصححا نظراتهم في مسائل الأخلاق والفن والشعر .

ويزعم المؤلف أنه لا يمتلك شيئاً مشتركاً مع الشخصيات الفاعلة في الرواية، لكنه مراقبٌ يقف أعلى منهم كقاضٍ حيادي، وحصل روسو على ما أراد: فقد سألوه: هل هذه الرسائل موجودة في الحقيقة؟ عرف روسو أن التوثيق يثير الاهتمام والمتعة، واستخدم هذا الوضع لكي ينقل إلى القارئ نظراته إلى مسائل العيش المعقدة، وهذا مثال على كيفية الوصول إلى الأهداف الأخلاقية العالية عن طريق التحكم الخفي .

الانقلاب المفاجئ

تذكر المؤلف حادثة من زمن شبابه، حين جمع مدير المدرسة أعضاء فريقهم الذي كان عليه أن يشارك في اليوم الرياضي للمدينة، وبدل أن يدعوهم صراحة إلى محاولة الحفاظ على سمعة المدرسة فقد فعل بشكل مختلف راوياً القصة التالية: تلاقى أسطولان عدوّان في معركة بحرية، ففتح الأول نارا كثيفة بينما لم يطلق الثاني طلقة واحدة وولى في هروب مخزٍ، وعندما جمع القائد النقباء الذين بقوا على قيد الحياة وسألهم لماذا لم يطلقوا النار؟ أجابوا: أن هناك خمسة عشر سببا لذلك، الأول أن البارود كان رطبا، والثاني أنه لم يكن هناك أمر بإطلاق النار، والثالث أن السبب الأول كافٍ تماما، ففهم الأدميرال المعنى، ويقول المدير: لذلك أيها الشباب تعالوا لنعمل معا لكي يكون البارود في اللحظة المناسبة جافاً.

ومضى أكثر من أربعين عاماً على هذه الحادثة ومازال المؤلف يتذكر كيف استعد مع رفاقه لذلك اليوم .

إيجاد المطعن

حدثت هذه الواقعة عندما كانت القاعدة المعمول بها : حيث كان على الشباب الذين يقدمون معاملاتهم إلى مكتب الزواج أن يستمعوا إلى دورة من المحاضرات عن مسائل الأسرة والزواج.

فجرت هذه الدروس مساءً وكانت مملة، وكان الحضور المتعب بعد يوم عمل لا يسمع المحاضرة بل يقرأ الجرائد ويحل الكلمات المتقاطعة ويلعب بلعبة "المعركة البحرية" وهكذا دخل إلى قاعة أزواج المستقبل المعلم التالي ولم يعره الحضور أي انتباه ، فانتظر قليلا وهدّأ بنظراته أكثرهم صخبا،

وبدأ: "العجز الجنسي... (فهدأ المستمعون فورا)، يهدد الرجل في أي عمر"، وكان كل ما تلا ذلك مسموعا بانتباه شديد لأن أحدا لا يريد أن يصبح في الغد معاقا في هذا الجزء .

قصة قصيرة، التفاصيل

يمكن أن يكوّنوا رابطا أفضل من الأدلة الظرفية: ادخَّر الروكفيلر القديم في أسبوع أكثر من مليون دولار، لكنه لم يستطع أن يصرف على غذائه أكثر من خمسة دولارات لأنه كان مريضا وكان غذاؤه العصيدة والبطاطا المهروسة .

كانت هذه بداية حسنة لحديث البائع الذي يرغب في إقناع المشتري بالدواء المقترح لعلاج أمراض الجهاز الهضمي .

الاهتمام بالشخصية

تعتبر اهتمامات الأطراف والجماعات مصدراً مثمراً لبناء التواصل، حيث يخفي الكائن المتلاعب بالجليس عادةً اهتمامه الحقيقي، لكنه يلتفت بنشاط إلى اهتمامات الشخص الذي يريد التأثير فيه، وهذه الاهتمامات التي تمكّن من بلوغ الهدف المقرر، لكن ظاهرة الاهتمام بالجليس نفسها تعمل بمثابة إشارة لتمديد التواصل، لأن ظاهرة الاهتمام بالشخصية هي مجاملة خفية لها: يستلطف كل شخص التأكيد على ما عنده من قيمة ذاتية .

اهتمامات الجليس

يتحدث كل منا بسرور عن نفسه وأعماله، وليس الرجال أقل من النساء حبا لذلك، ويستخدم المتلاعب ذلك فيبدأ الحديث بما هو ممتع للجليس (عنه وعن مشاكله)، فينظر إلى المسائل التي تهمه بعيون الجليس

فيوحي له أنه يتحدث وفق اهتماماته، ولكي يستمر كثيرٌ من الناس البارزين في الحديث مع الجليس عن مسألة تهمه، فهم يحضرون أنفسهم : يستفسرون عن شغفه وحماسه، ويقرأون الأدبيات المناسبة .

كان الناشط السياسي الأمريكي البارز روزفلت، الوحيد الذي انتخب أربع مرات رئيسا للولايات المتحدة الأمريكية سيد الإقناع، فكان من بين وسائله ما هو مبني على الظاهرة الموصوفة أعلاه، فقد استخدم روزفلت من أجل تقريب الجليس منه حماس الأخير، فتحضر للحديث عارفاً بهوايات الجليس ومتعرفا على مادة الحماس هذه، لكي يكون من الممكن الاستمرار في المحادثة في موضوع معين، فمثلا: طلب من جامع الطوابع أن ينصحه حول ما يمكن اهداؤه من الطوابع لابن أخيه الذي بدأ بجمعها، وبعد هذا الحديث الممتع كان هذا المستشار قريبا جدا من روزفلت فلم يحتج لإقناعه في المسألة الرئيسة للقاء الأخير جهداً كبيراً.

الوعود

الوعود – هي الجسر بين رغباتنا وتنفيذها، وهي الأمل بالوفاء بها، والشخص الذي يتعهد بتنفيذ مشروعنا السري يصبح شريكنا، وله تعاطفنا والضوء الأخضر لتصرفاته، ولطالما تتوهج الرغبات فينا، فإلى ذلك الحين لا تترجم الوعود، وبما أن الرغبات تموت فعندها فقط يذهب الإنسان نفسه إلى النسيان، فالوعود إذاً ترافقنا في حياتنا كلها، ويميل الناس المتنوعون بدرجات مختلفة لتصديق الوعود، فأكثر من يصدق هم الأطفال الذين لم يعانوا بشكل جدي من الخداع، ومع الزمن يكوّن الكثيرون موقفا تجاه الوعود، ووجد ذلك مكانه في الحكمة الشعبية حيث انعكس في الأمثال والأقوال: "ينتظرون الواعد ثلاث سنوات"، "الفتاة التي وعِدت – فتاةٌ

شقية وفرحها ساذج"، "أن تعطي وعداً، لا يعني أنك ستتزوج"، "حسنة الوعد أنك يمكن أن تنساه" ، لكن العمر والخبرة الحياتية - حماية غير كافية من الوعود الكاذبة، فلنتذكر ملايين المستثمرين الموثوق بهم "الفاتنات"، "الحكام "، "سيلينجا البيت الروسي" وكثيرين مثلهم من الجماعات .

ومن الملفت للنظر أن كثيراً من الخاسرين خُدِعوا أكثر من مرة، وأن البعض يصدقون حتى الآن المحتالين الذين خدعوهم وسرقوهم معتبرين أنه "لو لم تتدخل الحكومة" لنفَّذوا وعودهم

وعرف المتلاعب الكبير وزير الخارجية الفرنسي شارل تاليران (١٧٥٤ – ١٨٣٨) ماذا يقول: أعطوا وعودا كيفما شئتم!

مفارقات بصرية

تم في عام ١٩٩١ حل مسألة تعيين أ.ي . بوفين سفيرا في إسرائيل، وقال بوفين في مقابلة تلفزيونية مسائية تخص فرص الحصول على هذا المنصب: إن نتيجة القضية ستكون إيجابية بالنسبة له، وأنه متأكد من ذلك بنسبة تسعين بالمئة، ونشرت الصحيفة الفكاهية التي تصدر في إسرائيل "بيسدير" موضوعا عن هذه المقابلة حيث وضعت صورة لجزء من وجه المتقدم للمنصب في إشارة إلى النسب المفقودة والفرص الضائعة، فكان لفت انتباه القراء حينها مضمونا بنسبة ١٠٠٪ .

الخروج عن القانون

- الفوضى المتعمدة :

عرض على شاشة التلفزيون فيديو كليب لجانيت أخت مايكل جاكسون وكانت أيضا مغنية مشهورة، وكانت المفاجأة أن في صفٍ مثالي

لأسنان المغنية ناصعة البياض بدا غورٌ أسود كما لو انتزع أحد الأسنان الأمامية، فلم يستطع المشاهد أن يبتعد بنظره عن المنظر القبيح، وكيف لها أن تستعرض للقاعة هذه الفوضى .

يتبين في النهاية أنها وبشكل مقصود صبغت بالأسود أحد الأسنان بقصد التفرد، وأن الطعم الذي ألزم الحضور بالنظر قد ألزمهم بسماع الأداء.

وتعتبر الظاهرة التالية الأساس النفسي لهذه الوسيلة .

- يوجد حق في ارتكاب الخطأ ، لكنه مختلف حسب الوسط :

سنصف تجربة غريبة للبرهان على ذلك، فقد قدموا للمراقبين أربعة فنانين أحب المشاهدون اثنين منهم ولم يطيقوا الاثنين الآخرين، فتحدث الفنانون في بعض التمثيليات فيما بينهم وشربوا القهوة، وفي مسار التجربة ارتكب واحد من المشاركين في كل تمثيلية هفوة صغيرة وصبَّ قليلا من القهوة على ثيابه، وكان المشارك في التمثيلية الأولى ذا مزاج بدئي مرتفع، وفي الثانية كان المزاج متدنياً، وبعد مشاهدة التمثيليات طُلِب من المشاهدين تقييم جاذبية كل مشارك من جديد (نذكر أن واحدا من المشاركين امتلك حالة نفسية عالية و"لوث ثيابه بالقهوة" بينما امتلك الثاني الحالة نفسها ولم يلوث ثيابه، وكانت هذه العلاقة بين مشاركين آخرين، لكن كانت لهما حالة نفسية متدنية) .

فكيف توزع تعاطف المشاهدين بعد التجربة ؟

يبدو من منطلق الفطرة السليمة أن المرشح للفوز سيكون المشارك ذو الحالة النفسية العالية الذي لم يتبلل، لكن في واقع الأمر كسب لنفسه تعاطفا كبيرا ذلك الذي امتلك حالة نفسية عالية وبلل ثيابه، وكأن هذا المشارك بارتكابه هذه الهفوة الصغيرة أظهر ضعف الإنسان، فأصبح بذلك أقرب إلى المشاهدين البسطاء ورفع من جاذبيته في عيونهم .

وما يتعلق بتعاطف المشاهدين مع المشارك ذي السوية النفسية المتدنية والذي بلل ثيابه، فإن هذا الذنب بالإضافة إلى نواقصه الأخرى جعل وضعه منخفضا أكثر وشغل المركز الأخير.

- **الأخلاق :**

إذا تمتعتم بشعبية واسعة لدى المحيط، فيمكن لبعض الزلات الصغيرة أن تضيف لكم سحرا وتخفف من الغيرة الممكنة، وإذا لم يكن التعاطف إلى جانبكم فإن الأخطاء والهفوات يجب أن تكون في الحد الأدنى، لذلك يمتلك كُل منا حقا مختلفا لارتكاب الأخطاء، فيمكن للناس ذوي الحالة النفسية العالية على سبيل المثال أن يسمحوا لأنفسهم بقليل من اللامبالاة بما يتعلق بثيابهم، فقد يضيف إليهم ذلك قليلا من السحر، ويترك الشخص الذي لا يمتلك الحالة العالية انطباعا مختلفا تماما في حالة مشابهة .

- **التحدث إلى الناس :**

يجب أن نتذكر أيضا الظاهرة الموصوفة أدناه ، فمثلا قدم تقرير قوي جداً يتضمن أجوبة معينة على مجموعة من الأسئلة، ووصل واحد آخر ثانوي تماماً، وكان يمكن تناسيه كليا (تسمح الحالة العامة بذلك)، ويمكن محاولة الإجابة (مع احتمال ملاحظة نقص المعرفة)، ويمكن الاعتراف بصراحة بعدم الجاهزية للإجابة عليه، فواضح أنه على خلفية النجاحات الحاصلة (قارن القصة السابقة) سيكون الخيار الأخير هو الأكثر فاعلية .

وبالمناسبة، عند الدفاع عن الأطروحة لا يعتبر تصويت النسبة المئوية من أجل جائزة الدرجة العلمية (لا أحد ضد أو ممتنع) هو الأفضل ، فيعتبر أكثر واقعية وجود ملعقة صغيرة من القطران في برميل من العسل .

- **إليكم هذه الحادثة :**

نحن متعودون على الانجذاب إلى قصص متنوعة "مثال من حياة ما، مناسبة مسلية، حقيقة غريبة، حدث فريد من نوعه، مشهد غامض "كل ذلك مثل قطرة عسل من أجل ذبابة يلفت انتباه الناس، فعلى سبيل المثال :

" سأروي هذه الحادثة "

" لكم أن تصدقوا أو لا، لكن لمرة واحدة ...."

" هل تريدون مثالا "

"ولكم ما سمعت "

" لكن ذلك ما حدث معي "

" إذا كان هناك إصرار فسأروي "

" يبدو أنه حان الوقت للكشف عن بعض الأسرار "

" حافظت ذاكرتي لسنوات طويلة على هذه الحقيقة "

ابتداءً من هذه الكلمات يمكن أن نكون واثقين بأن انتباه المحيط مضمون وراجع علينا .

النشاط الجنسي في الصراع من أجل ضبط الشهوة الجنسية

ترأس خيو خيفنر ومادونا أصحاب مجلة "بلاي بوي" شركة للتثقيف الجنسي انتشرت فيما بعد في كل المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصل مجلس المعلومات والتثقيف الجنسي في الولايات المتحدة الأمريكية إلى خلاصة مفادها أن مادونا تعتبر بمثابة أكثر الشخصيات إيجابية وتأثيرا في المجال الجنسي في أوساط الشباب على مدار الخمس

والثلاثين سنة الأخيرة، وكما اقترح خبراء المجلس فإن مادونا كانت لوقت طويل معياراً للنشاط الجنسي عند النساء، وحصل خيفنر صاحب مجلة "بلاي بوي" على تصنيف عالٍ لأنه أصبح رائدا في فن الانتشار في أوساط الأمريكان بالمعلومات عن العلاقات الجنسية .

تنفق الحكومة الأمريكية على مدار خمس سنوات أكثر من أربعمائة مليونا من الدولارات على برامج التثقيف الجنسي للتحذير من الأمراض الزهرية وحوادث الحمل غير المرغوب به، حيث يكون هدف البرنامج - إقناع المراهقين بأن الطريقة المثلى لتجنب هذا وذاك هو ضبط الشهوة.

تعتبر هاتان الشخصيتان المشهورتان بمثابة طعوم من أجل التأثير على جيل المراهقين، تماما مثل نجوم عالم المال والرياضة الذين يقومون بوظيفة الطعوم في الأدوار الترويجية

بعض النصائح الخاصة

- إن القدرة على توقع رد فعل المحيطين - هو مفتاح النجاح في التواصل معهم، والشرط الضروري للتحكم بهم، فتوجد مجموعة من الملاحظات التي تستخدم معرفتها من أجل هذا الهدف، ولكي لانشتت انتباه القارئ سنوردها بشكل مقتضب.
- لا يُقدّر الشيء الذي يتم الحصول عليه بسهولة ومن هنا تأتي النصيحة لمن يستجدي بسرعة، "أعطِ بتأنٍ، فكلما طالت رغبته كان تقديره أكبر" بلتاساركراسيان .
- يعمل على إغرائنا في كل مرة ينشد فيها خيرنا وعطاءنا .
- إذا لم يلمحوكم باستعراضٍ فإنهم يهتمون بكم بجدية .

الفصل السابع

الجاذبية

يُمهد الطريق إلى عقل الإنسان من خلال قلبه

(تشيستر فيلد)

٧-١ محتوى الجاذبية النفسي

ظرف مرغوب فيه للغاية

الجاذبية – هي مفهوم نفسي تتمحور فكرته حول انجذاب شخص لآخر، ويشتمل على جذب الانتباه والاحتفاظ به، اهتمام معين، الموقع واحترام الشريك، فمن المفهوم عند الحديث بدقةٍ أن الجاذبية كثيرا ما تسهل التحكم الخفي بالآخرين مع أنها لا تعتبر ضرورية بالمطلق، ونورد واحداً من المشاهد التاريخية بمثابة مثال استثنائي: "كان للعبد الإغريقي إيزوب (الدجال الشهير) شكلٌ خارجي قبيح، وعندما أتى به تاجر الرقيق إلى السوق لبيعه لم يرغب أحدٌ بشرائه مطلقين عليه صفة القرد أو القبيح، وأخيراً حين أصبح صاحبه جاهزاً لتقديمه مجانا تقريبا ظهر المشتري الذي رغب إيزوب بالذهاب إلى خدمته، لكن ذلك الرجل لم يرغب بامتلاك عبدٍ كهذا، فسأل إيزوب: أليس لديكم في المنزل من يجب إجباره على العمل أو إخافته من وقت لآخر ؟ فأجابه الرجل: نعم يوجد هؤلاء، إذاً قم بشرائي لأكون المخيف لهم، وهكذا تحول منظر إيزوب المنفر لصالحه، ولكننا سنقول فورا إن تلك حادثة يؤكد فيها

الاستثناء - القاعدة، فكان إيزوب إنسانا متميز العقل والتفكير ونقل عدوى أفكاره إلى معاصريه وأجيال من الأحفاد كاتبا و موثقا ما أصبح معروفا بـ "خرافات ايزوب"، التي وظفت قصصها كمادة أولية للكثير من الدجالين في بلدان متنوعة بمن فيهم صاحبنا كريلوف .

وبما أن هذا الكتاب يكتب من قبل رجل عادي ولأناس عاديين ، فسنرى كيف يمكن تحقيق الجاذبية التي تمهد الطريق للتحكم بالإنسان دون امتلاك عقل إيزوب .

الأساس النفسي للجاذبية

تعتبر حاجة الإنسان إلى العواطف الإيجابية واحدة من أهم احتياجاته، فمن المثبت لدى علماء النفس أن الأساس العاطفي للصحة النفسية يكون في أفضل حالاته حين يكون الجزء الأكبر(٦٠٪) من المعلومات التي يتلقاها الإنسان معتدلة عاطفيا، (٣٥٪) تثير المشاعر الإيجابية و(٥٪) المشاعر السلبية، أي أنه يجب أن تكون المشاعر الإيجابية أكثر بسبع مرات من السلبية.

ومن الواضح أن هذه النسبة السعيدة تعتبر من نصيب قلة قليلة من المتفائلين، المرحين ومحبي الحياة، وليس صدفة أن هذه الفئة من الناس تعيش أطول، فكل طويلي العمر ينتمون إليها، أما الباقون فيعانون من حاجة كبيرة غير ملباة للمشاعر الإيجابية، لذا يشعرون بالجاذبية لكل ما يحسِّن مزاجهم، ولنتذكر على الأقل ميخالكوف: "لم يحب الأسد السكارى، وهو نفسه لم يذق المشروبات الكحولية، لكنه عشق تملقهم ومداهنتهم .

وفي الواقع هذا لا يتعلق بالمتملقين فقط بل بكل المتبرعين بالمشاعر الإيجابية .

نحن من مجموعة واحدة

كما قلنا سابقا- تعتبر واحدة من أهم الاحتياجات الإنسانية، حاجة الإنسان لأن يكون فردا في جماعات متنوعة – الأسرة، الأصدقاء، الأشخاص متماثلي التفكير، مجموعة العمل وهكذا، ونميل للعلاقة مع أفراد جماعتنا أكثر منها مع أفراد جماعة غريبة، فنساعد أقاربنا والأصدقاء، ونسعد للقاء أحد الأقرباء خارج الحدود أو أحد الزملاء في الشارع، كما يتقرب أبناء الأمة الواحدة بعضهم من بعض عندما يتواجدون وسط أمم أخرى، ويعار الاهتمام في المستوصف أكثر عندما يعرف أن المريض نفسه هو من الكادر الطبي ... وهكذا .

وبهذا الشكل فإن الانتماء إلى إحدى الجماعات يعزز الجاذبية بقوة، ويستخدم الكثيرون ذلك عندما يحتاجون إلى الإقناع، فمثلا "أنتِ أيضا أمٌ وتفهمينني" أو "نحن وإياكم درسنا في كلية واحدة".

وتوجد هذه الظاهرة في صميم قصة و. هنري "الأرواح المتقاربة"، فصاحب البيت الذي أتى اللص لسرقته لم يُظهر أية محاولة للتقرب من الأخير، لكنه بدا جليسا مقربا منه، فقط لأنهما الاثنين عانا من مرض الروماتيزم، وفي النتيجة بدل من أن يسرق فقد ساعد اللص صاحب البيت بارتداء ثيابه ودعاه للشرب على حسابه .

٧ -٢ فن المجاملة

نحن حساسون للمجاملة . أ . لينكولن

الوسيلة الشائعة

إنَّ الوسيلة الأكثر شيوعا والتي دائماً ما تحقق الانجذاب لتأديتها البارعة هي تقديم مجاملة جيدة للشخص المراد التأثير به، فمن المتعارف

عليه تقديم المجاملة للنساء فهن يحببن ذلك، لكن الجميع في الواقع يحبون سماع المجاملة (وليس التملق) مع الأخذ بالاعتبار أن رد فعل الرجال على ذلك ليس ملحوظا بوضوح، ويفسر الضعف تجاه المجاملة بأنها ترضي حاجة نفسية ضرورية جدا للإنسان – حاجته للمشاعر الإيجابية، ويصبح الجليس الذي يرضي هذه الحاجة جليسا أنيساً مرغوباً.

وبطبيعة الحال من المفهوم أننا نورد حديثا عن المجاملات النوعية الجيدة وليس عن كلام الهجاء والسخرية .

ماذا تعني المجاملة

عند التمعن بما تعنيه المجاملة الجيدة، سيساعدنا قبل كل شيء التعريف الدقيق لمفهوم هذه الوسيلة، "المجاملة – هي إغراق قليل في المناقب والمحاسن التي يرغب الجليس أن يتحلى بها"، وتختلف المجاملة عن التملق بأن ما يقدم هو مبالغة قليلة، بينما يبالغ المتملق كثيرا في مناقب الجليس ، قارنوا "يناسبكِ كثيرا هذا اللون" (مجاملة) و"أنتِ أجمل النساء " (هذا تملق) .

فالتملق أشد فظاظة وأكثر عرضة للرفض بسبب الابتعاد غير المعقول عن الحقيقة، ورغم أن هناك أناسٌ يوجد التملق في دمهم، إلا أن هذا التملق يصد الكثيرين عنهم، لذلك وخصوصا في الحياة العملية تتوضح ميزة المجاملة بأنها أداة أكثر رقة وتأثيراً.

لا تدل عبارة "لا أحب المجاملات" على المجاملة بل على المحاكاة الساخرة منها وعلى التملق، فمن المعروف أن الأداء السيِّئ يمكن أن يخرب أكثر الأفكار جودة، وستتم لاحقاً صياغة القواعد التي يضمن تطبيقها نجاح المجاملة.

وليست المجاملة والمديح شيئاً واحداً، وفي المديح يتحقق ما يدعى "ملحق البناء من الاعلى"، فالمديح في الواقع هو تقييم إيجابي يقوم به اصحاب المكانة الأعلى لأصحاب المكانة الأدنى وليس العكس (الأقدم في المواقع والمناصب).

ويحدث في المجاملة بالاختلاف عن المديح "ملحق البناء من الأسفل"، فكما لو كنتم ترفعون الجليس إلى مكانة أعلى من مكانتكم.

أكثر المجاملات تأثيراً

نستنتج مما سبق أن أكثر المجاملات تأثيرا هي المجاملة التي تبنى على تحقير الذات، ويتم البناء من الأسفل إذ نرفع من مكانة الآخر عبر لفت الانتباه بقوة إلى فشلنا وقلة نجاحاتنا، فمثلا يقول أحدهم للآخر: كيف تدير الحديث مع الرئيس؟ لقد تحدثت معه البارحة ساعة كاملة بدون فائدة، أما أنت فخلال خمس دقائق تسنى لك حل المشكلة، فهذه مجاملة جيدة للزميل على خلفية تحقير الذات.

الأساس الواقعي

يساهم في الفهم الإيجابي للمجاملة استخدام الوقائع المعروفة لكلا الشريكين، ويُقدّم تفسيرٌ لهذا الأمر يضع الجليس في مكانة ملائمة "غياب الأساس الواقعي يجعل المجاملة غير مقنعة ويمكن أن يسقط الحديث إلى مستوى التملق الشائع"، وإذا كان هناك شك في استيعاب الجليس لما يدور الحديث عنه، فمن الأفضل عدم المجازفة والتذكير به أولا ثم استئنافه.

إن أسوأ الأمور حين تناقض المجاملة الحقائق، فمثلاً: لم تنم العاملة طوال الليل من ألم الاسنان ويقولون لها: أنها تبدو رائعة، فستبدو هذه الكلمات كشيء من السخرية.

الاختصار قرين الموهبة

يجب أن يكون الجزء المجامل من الحديث مختصراً قدر الإمكان، يحتوي على فكرة أو فكرتين لا أكثر، ويجب أن يكون بسيطاً من حيث الصياغة ومفهوماً بوضوح .

لا يجب أن تحتوي المجاملة على المواعظ : "أنت شاب جيد لكنك بحاجة إلى مضاعفة الأداء"، ويجب تجنب التعابير التي تحتمل معنيين، ويمكن أن تثير مشاعر خاطئة، فمثلاً: فيمكن حسب ابتسامة مقدم المجاملة أن تعطي الكلمات معنى معاكساً، فتفهم على أنها سخرية .

اظهروا التعاطف

التعاطف: هو القدرة على فهم مشاعر و أفكار إنسان آخر.

ويجب أن نعلم أنه بإظهار التعاطف فقط يمكن للجليس أن يستمع بارتياح، فهناك أشياء لطيفة للجميع، فالكل يريد أن يبدو أنيقاً (خاصة النساء)، و يصل إلى النجاح في كل شيء، يتمتع بالاحترام و التقدير والحب: يمتلك عائلة جيدة و أولاداً أذكياء أصحاء، ويعطي التواصل مع الشخص معلومات إضافية، و كلما كانت المجاملة أكثر شخصنة و تجسيداً، كانت أكثر قيمة، و أيضا كلما أخذت بعين الاعتبار أولويات هذا الشخص .

أعطى الفرنسي الفاضل لاروشفوغو هذه النصيحة : لكي تكون محبباً للآخرين يجب أن تتحدث معهم عما يثير ارتياحهم و يشغلهم، و تبتعد عن النزاع حول مواضيع قليلة الأهمية و طرح أسئلة كثيرة، و لا تعطيهم بأية حال من الأحوال فرصة الشك بأنك أذكى و أكثر منطقية منهم .

التخمين

إن المجاملات التي لا تقاوم هي التي تتضمن إمكانية أن يخمن السامع ما سمع بالشكل الذي يريد، فمثلاً: تسمع الأم ما يقولونه عن ابنها: "أي طفل جميل لديك !"، وطبعا هذا محبب للأم ، لكن جماله ملحوظ إما لأن والديه جميلون أو لأنه أنيق ومرتب، أو لأن ثيابه أنيقة، وكل ذلك لصالحها، أو "أفهم عندما انظر إليكِ، لماذا يستعجل زوجك الرجوع إلى البيت، فإذا كانت المرأة تعتبر نفسها جميلة أو ربة منزل جيدة أو زوجة حبيبة، فقد تخمن بنفسها لماذا يعود الزوج بسرعة إلى البيت .

يمكن قول المجاملة للجميع

يمكن من أجل ذلك امتلاك أية معلومة عن الإنسان، فنطرح على أنفسنا مسألة تبدو معقدة –قول المجاملة لشخص معروف عنه فقط أنه بخيل .

نبدأ من التعاطف: هل يعتبر الشخص نفسه بخيلا أم لا؟ بالتأكيد لا، فكل اعتباراته أنه شخص مقتصد ومدبر ويفتخر بذلك بدون شك عند الحديث عن تبذير الآخرين، وهذا أساس للمجاملة – فعندما تقول له أنا لا يكفيني هذا التوفير، تكون المجاملة مبنية على تحقير الذات، فيبدو كل ذلك بسيطاً.

مفهوم خاطئ شائع

يبنى هذا المفهوم على أن تقديم المجاملة يجب أن يكون فقط لأشخاص معينين، أي للذين تريدون أن تحصلوا منهم على شيء ما، وفي غياب الممارسة المناسبة، فإن هذه الحالة معقدة، لأن الشخص يعرف أنكم تعرفون مكانته، وإذا لم تكن لديكم الخبرة فإن الاحتمال الأكبر أن لا شيء إيجابيا سيحصل، وعليكم أن تجربوا التعاطي مع المسألة من جهة أخرى .

تواتر تقديم المجاملة

كلما كان ذلك ممكناً، ولكل من يستحق بدرجة ما كلمة طيبة، ويتم الوصول إلى سهولة وخفة المجاملة بالممارسة التي تجعلها طبيعية وغير مقاومة .

من المهم في البداية أن يضع المرء مهمة أمامه : ألا يمر يوم بدون مجاملة، وتبدأ هذه المجاملة من الرغبة في قولها، وعليكم تحديد ما يعجبكم في الجليس وما تودون الاقتباس منه، ثم قولوا ذلك صراحة .

يتقبل الناس المجاملات بشكل إيجابي جدا، لأن كل منا يحب أن يقال له كلام طيب، ويغفرون الأخطاء والهفوات المتنوعة خصوصا إذا لم يكن هناك شهود غرباء، لذا من الأفضل تعلم تقديم المجاملة وعلى انفراد لأن وجود الغرباء يمكن أن يربك، لكن إذا كانت المجاملة حسنة فإنها تترك انطباعا عندما تتم بوجود شهود.

وبما أن الرجال لا يدللون بالمجاملات ، فإنهم أقل تطلبا لنوعيتها، لذلك فإن تعلم قول المجاملة أفضل لدى الرجال .

من الذي يشعر بالرضى من ذلك

عندما تدخل المجاملة إلى روح الجليس تنطبع ابتسامة على وجهه، وتكونون قد أهديتم إليه مشاعر إيجابية وحسنتم من مزاجه وقدمتم له الخير، وكرد على ذلك ستحصلون على الجاذبية .

٧ -٣ دقة الاستماع

الكلام من فضة والسكوت من ذهب " قول شعبي "

فن مستخفٌ به

عندما قاموا باستفتاء على موضوع "ماذا يعني الجليس الجيد ؟"، فإن الغالبية الساحقة من الإجابات وضعت في المقام الأول: يجب عليه قبل كل

شيء أن يُحسن الاستماع، وهذا ليس صدفة، فمعظمنا مستمعون سيئون نتظاهر عادة بقهقرة النفس أمام المتحدث كعلامة سلبية على ما يتحدث به .

ولاحظ بلوتاخ أيضا "لقد أعطاك الله أذنين وفما واحدا، فلماذا لا تستعملهم بهذا التسلسل؟". ففي الواقع، أن الاستماع أصعب بكثير من التحدث وسرعة التكلم أقل بأربع مرات من سرعة التفكير لذا فإن ثلاثة أرباع قدرات الدماغ لا تشارك في الاستماع، وتبحث لنفسها عن استعمال، وعادة ما تجده في أفكار غريبة.

ويأتي أ. اتفاتير بالحادثة المسلية التالية: قررت امرأة شابة التأكد من حقيقة أن الناس يستمعون بعضهم لبعض بشكل سيئ للغاية، فقالت لجارتها أثناء فترة تناول الكوكتيل بصوت مفعم بالحيوية: "بالمناسبة، عند خروجي من البيت أطلقت النار على زوجي"، فكانت "الإجابة لقد حالفك الحظ يا عزيزتي "، ولا تعليق: كما يقال .

الرجال والنساء

عندما يتحدث رجلان أو امرأتان فإنهم يقاطع بعضهم البعض بتواتر واحد، وأثناء حديث رجل وامرأة فإن الرجل يقاطعها أكثر بمرتين تقريباً، وبالتالي فإن ثلث زمن المحادثة عند المرأة يهدر على استعادة اتجاه الحديث الذي كان لحظة انقطاعه، وتعير النساء اهتماما أكبر لعملية التواصل ذاتها في الوقت الذي يهتم الرجل بشكل أساسي بنتيجتها، ويستمع الرجل للمرأة بانتباه فقط في أول ٢٠ - ٣٠ ثانية، وبعد ذلك ينقلب إلى نصف مستمع .

وإذا تحدثنا بشكل عام فإن الرجال مستمعون أكثر سوءاً من النساء، وفي كل حادثة خاصَّة كثيراً ما يعتمد على طبيعة، مزاج، تربية وثقافة المشارك في الحديث.

كونوا مختصرين

سنورد قولين رائعين :

"الكلمات هي أقوى المخدرات التي تتعاطاها الإنسانية".

(ر. كيبلينك)

"لو أن الناس استمعوا لأنفسهم أكثر ، لكانوا تكلموا أقل".

(مسلمة إدارية)

ولفهم معنى الكلمة يلزم الإنسان ثانية من الزمن ليس إلا، وإذا كانت الكلمة نادرة الاستعمال فمن ٣-٥ ثانية، ولفهم السؤال كاملا يلزم مالا يقل عن ١٤ – ١٥ ثانية، وببعض المهارة يلتقط الإنسان معنى الحديث بسرعة ٦٠ – ٧٠ كلمة في الدقيقة .

ولكي نستمع، يجب امتلاك إرادة قوية، إلا أنه من الأسهل بكثير أن تعزّي نفسك بالكلمات "لن اسمع شيئا ممتعاً"، ونسعى إلى هذا المخرج بسرعة لأنه يخلصنا من بذل جهود قوية الإرادة ضرورية للاستماع، فيجب على المتحدث تذكر ذلك ومحاولة إثارة اهتمام الجليس منذ الكلمات الأولى، وثانياً أن يكون حديثه مقتضبا .

حدثان تاريخيان

أعجب "مارك توين" في يوم من الأيام بالواعظ التبشيري فقر يتبرع له بدولار، فاستمرت العظة ساعة كاملة، قرر الكاتب مارك توي خلالها الحد من التبرع إلى نصف دولار، وبعد نصف ساعة أخرى قال لنفسه:

أنه لن يعطي شيئاً، وعندما أنهى الكاهن العظة بعد مرور ساعتين، أخذ مارك توين دولاراً من صحن الصدقات لكي يعوض خسارته في الوقت .

كان الاسبارطيون القدماء أعداء لكثرة الكلام، وفي يوم من أيام زمن المجاعة طلب مبعوث مدينة أخرى مطولا كيسا من الحبوب، فامتنع الاسبارطي عن إعطائه وقال: لقد نسينا بداية حديثك لذلك لم نفهم نهايته، أما المبعوث الآخر فأظهر الكيس الفارغ و قال فقط: أنتم ترون أنه فارغ، من فضلكم ضعوا فيه أي شيء، فنفذ الاسبارطي الرغبة وأضاف: في المرة القادمة تكلم باختصار أكثر، فنحن نرى أن الكيس فارغ، و ما يتعلق بتعبئته فيمكنك ألا تذكرنا، و لكن لكي تكون شحيحا بالكلام ينبغي أن تتقن الكمال في الفهم، و الوصول إلى هذا الكمال يستلزم تفكيراً صعباً وطويلاً.

وسائل الاستماع المؤثرة

- **الوسيلة الرئيسية** – ما يسمى "الاستماع النشط"، و يختصر في كونك تحاول التكهن بما سيقول المتحدث في جملته التالية: ويتم بذلك ولفائدة الحديث شحن مقدرات الدفاع الاحتياطية، وتعتبر الكلمات التي توجه للمتحدث عندما يبحث عن كلمة مناسبة المظهر الخارجي لذلك، وتلهم الفكرة الدقيقة المتحدث أو تدل على اهتمام المستمع وفهمه والفهم المتبادل الكامل .
- **الوسيلة الثانية**: طرح أسئلة توضيحية تنعش الاستماع، وتكون عملية صياغتها عملا إضافيا لتفكيرنا يربطنا بعملية الاستماع .
- **الوسيلة الثالثة**: الوقفة النشطة للمستمع: الجسد مائل قليلا إلى جهة المتحدث، ويأخذ الشخص السامع هذه الوضعية بشكل غير إرادي،

حيث أنها لا تسهل من السماع فقط، بل وتظهر الاهتمام الذي يعتبر ضروريا للمتحدث، ويساهم في الاستماع تبادل النظرات مع المتحدث الذي سنتطرق إليه فيما بعد .

العادات الضارة

بالإضافة إلى الظروف الموضوعية المشار إليها أعلاه هناك ظروف ذاتية تعيق الاستماع: الاستماع السلبي وغير الارادي، وهذه الظروف تتمثل بالوقفة المسترخية، الجلوس والاتكاء على ظهر الكرسي، وهي تضر ليس فقط بالمستمع بل بالمتحدث أيضا لأنها تثير عدم الارتياح .

ومن المزعج أيضا محاولة إتمام عدة أعمال بعضها مع بعض، خصوصا أن هناك عند البعض عادة رسم شيء ما بشكل ميكانيكي، أو الرسم والتظليل أثناء الاستماع، وهذه عادة ضارة لأنها تصرف الاهتمام عن عملية الاستماع: فيشعر الإنسان بالتعب بسرعة، ويضيع خيط المحاكمة ويبدأ التفكير بشيء آخر .

الإصغاء الانعكاسي و اللاانعكاسي

تعني الكلمة في اللاتينية "reflexuy" الانعكاسي. ونميّز الإصغاء الانعكاسي و اللانعكاسي .

- **الإصغاء اللاانعكاسي** : يكون في القدرة على الصمت بانتباه، وعدم التدخل في حديث الجليس بإبداء الملاحظات، ويساهم هذا الإصغاء في الجاذبية في الحالات التي يكون فيها الجليس :

- في رغبة عارمة للتحدث .

- يريد أن يناقش ما يقلقه .
- يعاني من صعوبة التعبير عن مخاوفه ومشاكله
- يمثل شخصا يتبوأ مكانة عالية

- **الإصغاء الانعكاسي**: يتميز بالعلاقة الراجعة النشطة مع المتحدث، ويسمح بفهم الجليس بدقة أكثر، ولا تكون الجاذبية ممكنة بغير ذلك، ومن جهة أخرى فإن الفهم الذي يتحقق بسرعة يساهم في تحقيق الجاذبية.

إن الصعوبات التي تقف في طريق الفهم تنشأ من الأسباب التالية :

- الحكم المسبق (عادة ما نسمع ما نريد أن نسمعه، ونستوعب غيره بصعوبة).
- تعدد معاني أغلبية الكلمات (يمكن فهمها بطرق مختلفة بالارتباط مع الوضع أو التوقع الأولي) .
- عدم إتقان صياغة الفكرة بدقة .
- تشفير معنى بعض الرسائل: نحن نختار الكلمات بعناية لكي لا نجرح أحداً أو لتكون مفهومة لمن هي مرسلة إليه فقط، وبالنتيجة حتى المرسلة إليه لن يفهم المعنى الحقيقي للرسالة .
- لا ينطلق المتحدث دائما من الجوهر، وحينما يصل إليه يكون المستمع قد فقد الاهتمام بالموضوع .

أنواع الإصغاء الانعكاسي :

- الاستيضاح: "ماذا تقصد؟"، "اشرح لي من فضلك"

- إعادة صياغة الجملة "بكلمات أخرى"، "حسب رأيكم"، "كما أفهم فإنكم تتحدثون عن ...".

- انعكاس المشاعر، "من المحتمل أنكم تشعرون ..."، "أرى أنكم متوترون جداً من ذلك".

- التلخيص: "إذا كانت هناك حاجة لتلخيص ما قيل".

دور السجلات

من المعتاد في جلسة العمل إجراء التسجيلات، وهذا لا يشد إلى فعل الإصغاء فقط، بل ويمثل عنصراً هاماً في الثقافة العملية، ويوجد في الإدارة أمثال مناسبة في هذا السياق.

"المفكرة بالنسبة لرجل الأعمال كالِشباك بالنسبة لصياد السمك"، أو "ما ليس مكتوبا على الورق – هو أحلام فارغة".

وهذا ليس صدفة، فنحن ننسى ٩٠٪ مما نسمع، ٥٠ ٪ مما نرى، وفقط ١٠٪ مما نعمل. وعندما نسجل فإننا نرى ونعمل، أي أننا نتذكر أكثر، وحتى ذلك لا يؤمن من النسيان، فكم مرة عند قراءة كتاباتنا القديمة، نستوعبها كما لو كنا نقرأها لأول مرة؟، لذا أصبحت مسلمة في الثقافة الإدارية أن يتم التسجيل أثناء جلسة العمل، وأن الخروج عن ذلك يعتبر عدم احترام للشريك، ومن المفهوم أن هذا السلوك لا يساهم في الجاذبية، وعلى العكس فإننا بعملية التسجيل نبدي أن رسالة الشريك قيّمةٌ بالنسبة لنا، وبالتالي يسجلون ملاحظات في المفكرة حتى أثناء أحاديث الجليس عديمة المحتوى، ولو للحصول من جهته على الجاذبية المطلوبة.

الاختصار كوسيلة للجاذبية

استمر حديث الرئيس الأمريكي ابراهام لينكولن الذي قدمه في ١٩ كانون ثاني عام ١٨٦٣ دقيقتين فقط، وكرسه لتقديس مقبرة الذين سقطوا في الحرب الوطنية، وكثيرا ما يستشهدون بكلمات هذا الحديث: "هذه الأمة خاضعة للرب، وستولد من جديد مع حرية جديدة، والهدف هو سلطة الشعب عن طريق الشعب ومن أجل الشعب".

حول كثرة الكلام

تعود الكلمات الرائعة التالية لآرتور شوبن غاور: "من الأفضل أن تكتشف عقلك في الصمت وليس في الأحاديث" .

طلب شاب ثرثار من سقراط أن يعلمه البلاغة، فطلب سقراط أجراً مضاعفاً معللاً ذلك "يجب أن أعلمك شيئين اثنين: فن الكلام، وفن الصمت"، ونضيف إلى ذلك أن التحدث بعقلانية صعب، لكن السكوت العقلاني أصعب .

إنَّ كثرة الكلام تسبب الضجر، ويتلخَّص أكثر نقد لاذع في عبارة واحدة " بدأت المحاضرة في الساعة الثامنة ، وحين اعتقدت أنها قاربت على الحادية عشر نظرت إلى ساعتي ورأيت أنها الثَّامنة والنصف " .

- ليس للمتحدث الممل قيمة في أي زمان ومكان .
- دعا السياسي الأرجنتيني ميشيل طبيبا إلى مبارزة ، وكان السبب أن ميشيل علم أن الطبيب وصف لمرضاه أحاديث السياسي بمثابة عقاقير منومة .
- أغمض أحد رؤساء الحكومة البريطانية عينيه أثناء حديث ممل، فقال المتحدث: يبدو لي أنَّ رئيس الحكومة المحترم قد أخذ غفوة، ففتح رئيس الحكومة عينيه ببطء وأخذ نفساً عميقا "لكم تمنيت لو أن ذلك حصل".

- كان وليم هنري غاريسون قد سجل رقما قياسيا بين رؤساء الولايات المتحدة الأمريكية في كثرة الكلام أثناء خطاباته، فقد تحدث دون قبعة ومعطف عند استلامه المنصب في أحد أيام آذار من عام ١٨٤١ لمدة ساعتين برغم العاصفة الثلجية، مذكرا بروما القديمة وبالإغريق ومصر القديمة، وتم إحصاء ثمانية آلاف وخمسمائة كلمة في حديثه، وبعد ثلاثين يوما أصبح غاريسون أول رئيس أمريكي يتوفى وهو على رأس عمله، لقد مات بذات الرئة التي سببها البرد الشديد أثناء الحديث المذكور.

- وعليكم أن تتذكروا كلمات كوزمابرتكوف التي لاتنسى: "الثرثار مثل رقاص الساعة، فكلاهما يجب إيقافه".

٧ – ٤ وسائل اكتساب الجاذبية

الابتسامة

لا تبتسم وحدك بل لشخص أو جليس، فالابتسامة الطيبة تخلق العجائب، فكلنا سمعنا عن الابتسامة بمليون دولار، وعن الناس الذين بنوا مستقبلهم بفضل ابتسامتهم الرائعة.

سر الابتسامة

يتلخص بما يلي: الأفعال أكثر تعبيراً من الكلمات، ويثقون بها أكثر، والابتسامة هي فعل معبر: "أنا أعاملك جيدا، أنت تعجبني، أشعر بالارتياح معك، أنا سعيد معك"، ومن الأريحية أن تدرك كل هذا، ولذلك تعتبر الابتسامة مجاملة خفية ويولّد الموقف الودي موقفاً جوابياً مماثلاً.

يعرف الأطباء ما يسمى "زيادة عدد الكريات البيض عند الابتسامة": فعندما يبتسم المرء يتحسن محتوى دمه، فالابتسامة هي مرادف للمزاج الجيد، وينجذب الناس إلى من لديه مزاج حسن ويأملون بانتقال هذا المزاج إليهم.

يتم إلزام الخدم في كثير من البلدان بالابتسام للزائر، ويؤكد من تصادف مع ذلك أن الابتسامة تسهل حل المسائل. وليس نادراً ما يعلقون في المكاتب لوائح يتوجهون بها إلى المراجعين "ابتسموا" .

يعلّمون أفرادَ بعض الاختصاصات الابتسامة قصداً: مذيعي التلفزيون، الممثلين، الناشطين السياسيين والدبلوماسيين، وحتى رجال الأعمال فإنهم يكتسبون هذا العلم الآن، وإذا زرتم الولايات المتحدة الأمريكية فإنكم ستندهشون من أن شركاءكم سيبتسمون لكم بالتأكيد أثناء الحديث، وستكون ابتسامة واسعة، ودية وتثير القرب .

كيف تؤدون ابتسامة طيبة

ليس كل شخص معجباً بابتسامته الخاصة والعادية، ولا شيء يأتي من تلقاء نفسه بل يجب أن ندفع مقابل كل شيء، فليس من العبث القول أن الجبنة المجانية توجد فقط في مصيدة الفئران، وإذا كان علينا أن نتعلم الكثير، فلماذا لا نتعلم الابتسامة الجيدة .

فعند التواجد أمام المرآة أجبر نفسك على الضحك، فإن لم تنجح أظهر لنفسك اللسان، وتذكر الآن هذه الحالة وحاول تكرارها بعضلات الوجه .

كتب المربي المشهور أ . س. مكارينكو أنه أجرى تمارين دائمة أمام المرآة وأدى مئات الابتسامات المختلفة المتعلقة بحالات متنوعة، "وكان مثاله: العلم للغير"، ويُمارَس هذا العلم في مدارس إدارة الأعمال حيث ابتكروا بطاقات خاصة بمثابة مرايا عليها صورة الابتسامة الواسعة التي يتدربون عليها، ويحاولون إعادة انتاجها عند النظر إلى وجوهم فيها .

واحدة من المشاكل النسائية

نولي الاهتمام بالجنس اللطيف، فكثير من النساء يحاولن عدم الابتسام لأن الابتسامة في رأيهن تؤدي إلى ظهور التجاعيد، لكن هذا الوهم قد تم تفنيده في الأبحاث الأخيرة التي كشفت آلية تشكل التجاعيد، فظهر أن الابتسامة تمرن تلك المجموعات العضلية التي تعيق تشكل التجاعيد، وتؤكد الأبحاث أن الوجوه الكئيبة تشيخ بسرعة، وأن لدى الناس الكئيبين مزاجاً سلبياً يشيخ من تلقاء نفسه فيكون التقرب والتودد من جهة المحيط أقل .

الاسم كوسيلة للجاذبية

من المعروف أن الإنسان متعود على سماع اسمه وكنيته، وحين نريد ان نتوجه إليه فإننا نذكر اسمه عادة بشكل غير إرادي، ولا يجب السرعة في الكلام عند لفظ الاسم بل بتلك السرعة التي يدور فيها الحديث .

ويعتبر لفظ الاسم باحترام الخطوة المهمة في اكتساب الجاذبية، فمعلوم من التاريخ أن الكثير من الأشخاص المشهورين تذكروا كماً كبيراً من الأسماء، وأنه إذا تذكروا اسماً (وخاصة بعد حديث طويل وقديم) فهذه مجاملة من نوع خاص .

مثلاً: تذكر ليف تولتستوي ولسنوات طويلة أسماء وكنيات مجموعة الزوار الذين حضروا إليه ولو لمرة واحدة في المرج الأخضر، ولقد عرف القيصر اسم كل واحد من آلاف أفراد فيلقه، فلم يكن من الصدفة أن هؤلاء الناس امتلكوا قوة جذابة عظيمة، ولكي نتذكر كمية كبيرة من الأسماء ابتدع رجال الأعمال وسيلة موثوقة تتلخص في تصفح سجل أسماء الأشخاص بشكل منتظم، وإذا لم يكن هناك وقت لفعل ذلك في النهار، فيمكن العودة إليه مساءً

والأفضل من ذلك قبيل النوم، ومن المريح طبعا أن تقرأ ليلاً شيئاً أكثر جاذبية ومتعة، لكن الفن (بما فيه التواصل الاجتماعي) يتطلب التضحية .

أربع وسائل لتذكر الاسم

كثيراً ما ننسى على الفور الاسم الذي سمعناه للتو عند التعارف، ولكي لا يحصل ذلك ننصح:

- بعد أن تسمع الاسم كرره فوراً بصوت مسموع ، مثلاً: تشرفنا بمعرفتك ايفان فسيليفتش
- جعل الأسماء مقترنة مع أسماء أشخاص معروفين لك أو شخصيات تاريخية، فهذا الربط البصري يساعد حتى عندما تضطرون لأخذ اسم شخصية ما وكنية شخصية أخرى .
- أن تقول الاسم والكنية في نفسك أكثر من مرة إذا لم يكن ذلك ممكناً بصوتٍ مسموع
- اجعل لنفسك هدفاً لتتذكر الأسماء و الكنيات .

التواصل البصري والجاذبية

تعتبر النظرة هامة من أجل الجاذبية، فعند النظر إلى المتحدث فإن المستمع يُظهر أولاً الاهتمام، وثانياً يركز الانتباه على المتحدث مما يساهم في الفهم المتبادل .

إنَّ طول النظرة الأمثل لا يزيد عن عشرثوان، وتفهم النظرة الأكثر طولاً على أنها إثارة أو إرباك، وهذا ما يخص الأشخاص غير الواثقين بأنفسهم أو الخجولين (وهم حوالي ٤٠٪) ويطول تقابل النظرات عادة بضع ثوان، وهذا كافٍ تماماً للفهم المتبادل .

وتشكل استثناءً مناقشة المسائل غير السارة، فهنا يعتبر الكف عن التواصل البصري تعبيراً عن الأدب وفهم الحالة العاطفية للجليس أو المتحدث، وعلى العكس فإن النظرة الثابتة في هذه الحالة تفهم كتدخل في مشاعر وانفعالات الإنسان.

إن النساء أكثر ميلاً للتواصل البصري من الرجال، وهذا وكما يبدو اظهار لاهتمامهن الأكبر بعملية التواصل ذاتها وبالتفاصيل التي يعتبرها الرجال صغيرة ولا تستحق الاهتمام، وتعتبر عقلانية الرجال في هذه الحالة عقبة في طريق التواصل، فمن الملاحظ أنهم ينظرون أكثر إلى من يعجبهم أو يملك معهم علاقات وثيقة وحميمية.

يمكن بواسطة النظرات الحكم على المرحلة التي وصلت إليها المحادثة، فعندما يتحدث ثم ينظر في عيني الجليس ثم يبعد نظره، فهذا يعني أن فكرته لم تنته بعد، وحين يوقف المتحدث كلامه وينظر مباشرة في عيني المستمع، فهذا يعني أنه أنهى كلامه وأتى الآن دور الجليس.

المتحدث والمستمع

يجب على المتحدث أن يحاول النظر إلى كل مستمع أثناء الخطاب وخصوصاً في القاعة الصغيرة نسبياً، وبذلك يصل الحديث إلى كل منهم، فيكسب من ذلك أن القاعة كلها تفهم وتستوعب ما يريد المتحدث قوله، وسنعود إلى التواصل البصري لاحقاً.

المظهر الخارجي

"تستقبل الآخرين بأناقة ثيابك" فقد قيل كل شيء في المقولة، لكننا نضيف فقط أن الانطباع الأولي "كما نرى" يؤثر على كل الفهم والإدراك اللاحق، وعن الانطباع القوي الذي يتركه الشكل الخارجي إليكم هذا المشهد القديم الذي نتذكره منذ فترة طويلة:

وصل إلى مينسك في جولة مسرح موسكو الصغير، واشتهر بين الممثلين الشباب على الخشبة (المعمر الآن) إيغور إلينسكي، ولا أتذكر شيئا عن المسرحية وكيف لعبوا الأدوار، ولكن ما أذهلنا هو المظهر الخارجي، كان خادم المسرح في ثياب مكوية رائعة وينتعل حذاءً لامعاً، وكان زملاؤه في المسرح في ثياب مجعدة وأحذية وسخة، فبقيت في الذاكرة هذه الحالة فقط، وهي تتحدث عن نفسها .

أومئ برأسك عند الاستماع

من الملاحظ أن الراوي لمجموعة مستمعين ينظر أكثر إلى الشخص الذي يومئ برأسه، وهذا ما يفسر بأنه يتلقى الدعم من هذا الشخص حصراً: أنا أفهمك... أوافق معك .

فاستعملوا هذه الوسيلة: هزوا برؤوسكم عندما تستمعون، لأن الإيماءة تعني الفهم وهذه وسيلة جيدة للتقرب من الجليس .

ومن الملاحظ أيضاً أن المتحدث مع أشخاص متساويين بوضعهم يتوجه أكثر إلى الشخص الذي يومئ برأسه، وبذلك يتكون انطباع لدى الباقين أنه الأهم بينهم، وعادة عند التوجه لمجموعة فإن الاهتمام الأكبر يولى للشخص الأكثر أهمية فيها، فبهذا الشكل تساهم هذه الإيماءة بتقوية الجاذبية وترفع من سوية المستمع .

الوقفات واللفتات

تلعب الوقفات واللفتات دوراً مهماً في الجاذبية، فيتم تقبل الجليس الذي يميل إلينا كأكثر مستمع مهم، وعلى العكس فإننا نشعر بعدم الارتياح عندما يُرجع الجليس ظهره إلى الوراء، وأكثر من ذلك إذا جلس مسترخياً.

تفضل وضعية الاسترخاء على الوضعية المقيدة، ويتأثر الشريك بالوضع المناسب والمريح فالتوتر يعيق تكوين الجاذبية بينما يساهم الاسترخاء والسلاسة فيها.

ويثير عدم تشابك الأيدي أو الأرجل أثناء الحديث رد فعل إيجابي لأنه يدل على الانفتاح والثقة أما الأيدي المتشابكة فتدل على الحماية، وتُظهر الأيدي الموضوعة وراء الرأس موقف التميز، وتعبر الوقفة الجدية عن الحزم أو عن الإنكباب على العمل أو عدم الإنصياع للجليس، فتعيق الوقفات الثلاث الأخيرة تشكل الجاذبية.

التطابق

من المثبت أنه عندما ينسجم الجلساء بعضهم مع بعض أو يصلون إلى رأي مشترك، فإنهم يكررون عن غير قصد الوقفات واللفتات بعضهم إلى بعض، وهذه الوقفات واللفتات ودية في العادة، وعلى العكس فإن اعتماد الجلساء وضعيات مختلفة يعتبر إعاقة إضافية في الوصول إلى التفاهم المشترك، لذلك ينصح الراغب في اكتساب الجاذبية أن يتمثل وقفات (لفتات) الجليس إذا كانت ودية أو حيادية، وإذا كانت هذه الوضعيات غير ودية فيجب بقدر الإمكان غض النظر عنها، فمثلاً: إذا شبك الجليس يديه (شبك أصابعه، وضع يده في جيبه، هزَّ قبضة يده المغلقة أو أدى لفتات سلبية) - فيمكن إعطاؤه بطاقة تتضمن كلماتك، وهذا يمكن أن يثنيه عن هذه المظاهر السلبية .

التموضع المتبادل في المكان

يفضل الأشخاص المتعاونون أو الذين يعرفون بعضهم بعضاً جيداً الجلوس جنباً إلى جنب، ويكون هذا التموضع لمصلحة الجلساء والجاذبية المتبادلة، ويبدو في مثل هذه الظروف أن الخلافات تنشأ أكثر بين الأشخاص

الذين يجلسون بعضهم مقابل بعض، (وليس صدفة ما قيل : إن الوقوف في الصف المقابل يعني الخصام)، لذلك من الأفضل للحديث الجلوس جنباً إلى جنب.

وفيما يتعلق بالجنس تقترح هذه التفضيلات :

تفضل النساء الحديث جلوساً جنباً إلى جنب، بينما بفضل الرجال الجلوس قبالة بعضهم وتشكل حالات التنافس استثناءً.

الموقع على مرأى من الجميع

تبدي ميزات مواقع الشركاء في الجلسة تأثيراً على مقدار الجاذبية فإذا بقي الشخص فترة أطول على مرأى من الجلساء يزداد التعاطف معه، وأظهرت التجارب أن التمتع بالشعبية الواسعة في الأبنية متعددة الطوابق يكون من نصيب ساكني الشقق القريبة من صناديق البريد وأبواب المصاعد، أي الأماكن التي تمر بجانبها مجموعة كبيرة من الناس، رغم أنه اتضح في حالات مشابهة أنه يمكن أن ينشأ عند أشخاص معينين شعور بالعداوة بعلاقتهم مع من يملّون رؤيته باستمرار، ولكن في العموم يزداد التعاطف بسرعة أكبر بكثير من سرعة نمو العداوة، لذلك ينصح الذين يشعرون بالتجاهل بالتواجد أكثر على مرأى من الناس، وسيكون هذا السلوك تدريباً من نوع خاص على الخلاص من الخجل.

وهناك تجربة أخرى على هذا الموضوع أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، ففي نهاية حرب فيتنام فضل الجنود الذين عادوا إلى الوطن، وتوثقت بينهم صداقة جهة القتال الاستقرار معاً في قرى خاصة ومنازل موزعة على شكل حذوة حصان، حيث انفتحت حواف الحذوة على الطريق

العام التي سلكها الناس ذاهبين إلى عملهم صباحاً، وعائدين إلى بيوتهم مساءً، ولكي يصل النَّاس إلى الطريق العام عليهم أن يمروا بالبيوت القريبة منها، فكانت النتيجة أن سكان هذه البيوت نالوا تعاطفاً أكبر من ساكني البيوت البعيدة.

وبهذا الشكل فإن تواجد الإنسان الدائم في أماكن تجمعات الناس الكبيرة تثير عادة زيادة في التعاطف معه والميل إليه وتؤخذ هذه الحقيقة في الاعتبار من قبل متسولي المؤسسات الخيرية والبائعين في الطرق، ولهذا السبب يجمع المتحدثون الذي يظهرون على شاشة التلفزيون بانتظام حصاد التعاطف الذي يفوق ما يحصل عليه أشخاص يستحقون أكثر منهم لكنهم لا يظهرون أمام العيون بهذه الوتيرة، (بما فيهم العاملون في التلفزيون).

لقد استخدم الممثلون المسرحيون هذا الوضع لتحسين وضعهم المادي، ولم يفعل ذلك أولئك الذين نحبهم كمشاهدين فحسب، بل وسكان المقاطعة التي ظهروا فيها في لقاءات ممتعة مع ممثلي الدرجة المتوسطة الذين قاموا بأدوار في أفلام عادية.

ويتكون الأساس النفسي للجاذبية كوسيلة للظهور المتكرر أمام الأعين "من جهة نظرنا" فيما يلي:

يعتبر المكان الذي يكون على مرأى من الجميع وفي مركز الانتباه ذا هيبةٍ أكبر، فيُمنح الاهتمام دائما للأشخاص ذوي المقامات العالية، وباعتيادنا على رؤية الأشخاص المهمين في أمكنة مميزة فإننا سننظر مستقبلا إلى شاغل هذه الأمكنة على أنه شخص ذو أهمية كبيرة، وبعدها تثار الصورة النمطية "إلى جانبه يعني معه" التي يتم وفقها الإنجذاب نحو الأشخاص المعروفين.

المسافة بين الجلساء

يجلس الأشخاص الذين يتمتعون بالجاذبية بالقرب من الجليس، والذين لديهم وضع معاكس يبتعدون عنه وينظر إلى المسافة القريبة جداً (أقل من نصف متر) على أنها حميمية :

المسافة بين (٥ , ٠ م إلى ٢ , ١ م) من أجل الحديث الودي .

المسافة الاجتماعية (٢ , ١ م – ٧ , ٣م) من أجل علاقات العمل

المسافة الجماهيرية (أكثر من ٧ , ٣ م) من أجل تبادل بعض الكلمات أو لأجل عدم التماس نهائياً.

يتواجد الإنسان عادة وبشكل بديهي على مسافة مناسبة، مع أن بعض التعديل فيها وفقاً لما قيل أعلاه يسمح باستخدام هذا المورد: لا يجب التفكير بالراحة الشخصية فقط، بل براحة الشريك أيضاً، وبالظروف التي يمكنها زيادة الجاذبية باستمرار .

ومن المريح للنساء أكثر من الرجال التواجد أقرب ما يمكن من الجليس، ويفضل الناس المعمرون والأطفال أيضاً أن يبقوا أقرب من أصحاب العمر المتوسط والشباب والمراهقين.

ويشعر الجلساء ذوو المستوى نفسه بالارتياح عندما يجلسون بعضهم قرابة بعض، أكثر مما لو تواصلوا مع شخص ذي مستوى أعلى .

وتختلف المسافات المذكورة أعلاه تبعاً لاختلاف الشعوب واختلاف الثقافات، لكن المقاييس العامة تبقى نفسها، ونلاحظ بعض التعديلات في الاتجاهات التالية:

يفضل الجنوبيون الأكثر مزاجية المسافة الأقصر نسبياً للتواصل، بينما يميل الشماليون للمسافة الأطول.

إن مفاهيم "الإبقاء على مسافة"، "الحفاظ على بعدٍ ما" معروفة جيداً في العلاقات الخدمية وتستخدم في الحماية من التحكم والتلاعب (مثلاً: بالقائد من جهة مرؤوسيه الذين يرغبون باللعب على العلاقات غير الشكلية).

وتعني عبارة "الحفاظ على مسافة" في لعبة الملاكمة اختيار تملك المسافة "للتواصل" التي توجه منها الضربات التي تسمح للقبضات "أن تتكلم أكثر" من تلقي "الردود".

المسافة بين المتحدثين والقاعة

تعتبر المسافة التي تفصل المتحدث عن أقرب المستمعين ٣-٤ م طبيعية أثناء الخطابات في الاجتماعات واللقاءات مع عدد كبير من الحضور، وتجعل المسافة الأكبر التواصل صعباً بينما تدل المسافة الأقل على الرغبة في هذا التواصل، رغم أن بعض المستمعين ينظرون إليها كوسيلة للضغط بهدف فرض رأي المتحدث، ويجب على المتحدث الراغب في نيل الجاذبية أن يأخذ ذلك بعين الاعتبار.

المظهر الخارجي

يؤثر الانطباع الأولي عادة على الفهم اللاحق كله، وخصوصاً المظهر الخارجي: المعلومة الأولى التي يحصل عليها الناس بعضهم عن بعض أثناء اللقاء، وقد جرى الحديث سابقاً عن كيفية تأثير عناصر المظهر الخارجي المختلفة على فهم الإنسان من قبل محيطه.

الدقة

الدقة: هي أدب الملوك وواجب بقية الناس، وينسب هذا القول المأثور إلى لودفيك الرابع عشر، ويعتبر أفضل ما قيل عن معنى الدقة، إذ لا شيء أسوأ من التأخر عن بداية اللقاء، فقد قال شكسبير العظيم: من الأفضل أن تأتي قبل ساعتين من أن تتأخر ولو لدقيقتين، ويمكن ببساطة فهم حقيقة وعدالة ذلك إذا جرى الحديث عن التأخير عن موعد القطار، والعلاقات بين الناس لا تقل أهمية عن الرحلة الفاشلة.

إنَّ التأخير عقبةٌ صريحةٌ أمام الجاذبية، وعلى العكس فإن الإنسان المحافظ على المواعيد يثير الإنجذاب، وتوجد للدقة أسرارها، فقبل كل شيء وبحكم عدم الدقة في عمل ساعات اليد، فإن الفرق في التوقيت لدى الأشخاص المتفقين على لقاء ما قد يصل إلى ٣-٤ دقائق (تتعجل عند الأول وتتأخر قليلا عند الآخر)، فأن تأتي على الموعد حسب توقيتك فقد تبدو متأخراً في رأي الشريك الآخر، لذلك ينبغي من أجل الدقة:

١- ضبط الساعة كل يوم حسب مؤشرات الوقت الدقيقة
٢- الذهاب إلى اللقاء قبل خمس دقائق من الموعد المحدد

إن المجيء إلى اللقاء قبل الشريك الآخر (وبالتالي مع بعض الانتظار) هو إظهار الاحترام للشريك، ولا ينبغي على الأصغر سناً أن يضطر الأكبر على الانتظار، أي يجب عليه أن يأتي قبله، وكذلك الأمر الرجل عند لقائه المرأة، وعند زيارة قائد كبير بموعد مسبق، فليس من المعتاد الوصول إلى قاعة الاستقبال متأخراً أكثر من ١٠ دقائق، مع حسبان الفرق بالتوقيت، ومن الضروري حينها أن تكون في أتم الترتيب والأناقة وينبغي ملاحظة أن القائد يملك الحق بدعوة صاحب الموعد التالي أبكر بخمس دقائق.

لا تؤخذوا بالنصائح

لا تؤخذوا بالنصائح ما لم تسألوا عنها، فليس عبثاً وجود مجموعة من الفكاهات حول النصائح من نوع : "اسهل أن تعطي مئة نصيحة من أن تنفذ واحدة منها"، "بالإضافة إلى هذه النصائح تلزم نصيحة لكيفية تطبيقهم"، "يعمل من يتقن العمل، ومن لا يتقنه يعلمه"، أما النصيحة التي لا جدال فيها هي: لا تعطِ أيه نصيحة .

تفسر هذه العلاقة بأن النصيحة بناءٌ نفسيٌ فوقي، لكن البناء الفوقي - خلافي، يدمر النوايا الحسنة للتواصل وبالتالي يعيق تكون الجاذبية، وفي الحالات التي يطلب إليكم فيها تقديم النصيحة فيجب أن تكون حريصاً للغاية، لأن النصيحة السيئة تخرب العلاقة إلى الأبد، وليس نادراً ما يطلب النَّاس النصيحة فقط للاستقرار على القرار المتخذ، لذلك قبل أن تنصح يجب أن تحيط بالحالة بالشكل الأمثل، ولذلك ينصح بتطبيق وسائل الاستماع المعاكس .

لا تقاطع المتحدث

كثيرون منا يرتكبون هذا الخطأ، ويقاطع الرجال أكثر من النساء، وتعوّد القادة على المقاطعة في حياتهم العامة، وليس فقط لمرؤوسيهم، وذلك لا يساهم في تكوين الجاذبية وعلى العكس، فعند الاستماع بانتباه فأننا نعطي الأفضلية لأفكار المتحدث على أفكارنا (مجاملة خفية)، وعندما نقاطع، كأننا نقول: "اسمعني افضل، إن أفكاري أكثر قيمة من أفكارك، وكل ما تريد قوله معروف لدي من قبل" وإذا حدث وقاطعت، فعليك المساعدة في استعادة سياق أفكار الجليس، وبغير ذلك لا يمكنك أن تحصل على الجاذبية.

اطرحوا الأسئلة

تستثير الأسئلة التكتيكية أفكار المستمع، وأما الكسالى فيبقون في حالة صمت وإصغاء فقط، وليس من المريح الحملقة بالعيون ، والاستكانة دون مشاركة عندما تطرح عليكم الأسئلة.

يجب تحضير الأسئلة

عند توجيه الأسئلة يجب الأخذ في الاعتبار حالتين اثنتين :

١- يجب أن يكون هناك اهتمام صادق بما سيقول المتحدث، (لا يجب طرح الأسئلة إذا لم تكن هناك رغبة في سماع الجواب).

٢- المحافظة على "المبادرة الثنائية" – لا يؤخذ في الاعتبار ما تحبون أن تسمعوا فقط، بل وما يريد الشريك قوله و التعبير عنه أيضاً .

لا يجوز بدون تحضير أن تطرحوا على الجليس سؤالاً مفتوحاً ومكشوفاً جداً، بحيث سيكون هناك تثاقل في الإجابة عليه، "احكِ لي عن نفسك"، "كيف مرَّ يومك" وهكذا، ويدخل في هذه الفئة أسئلة معقَدة جداً قد يخطئ فيها علماء النفس قليلو الخبرة، فمثلاً: "ماهي العمليات التي تجري في وعيكم الباطن؟".

وهناك خطيئة أخرى - "الرفض قبل طرح السؤال": "يمكنك ألا تجيبني، لكن احكِ لي من فضلك عن ... "، وطبعا يجب أن تعرف ما تريد أن تسأل الجليس عنه بالضَّبط .

تعمل في الخارج مجموعات تدريب نفسي واجتماعي للنساء، اللواتي يتعلمن فن إدارة الحديث مع "الأشخاص المهمين" أثناء حفلات المساء

والاستقبالات، ويوجد مجموعة من الأسئلة غير المزعجة التي تسمح بدعم وإثارة الجلسة: "فيما لو أتيح لكم اختيار اختصاص آخر، فماذا تفضلون؟"، "ولو كانت هناك إمكانية للسفر بقصد الاستجمام، فأي مكان تختارون ؟"، وكما يكون الهدف في بداية التعارف (إثارة اهتمام الجليس وجذبه إلى الحديث) فإن هذه الأسئلة المشابهة تسمح بذلك أيضاً، وبعد اختيار شخص كهذا ينصح بالابتسامة وإقامة تواصل بصري معه، ومن الأفضل البدء بأسئلة مغلقة إذا كانت قليلة، ولا تنسوا" المبادرة الثنائية"، وابدأوا بالعموميات ثم انتقلوا بالتدريج إلى المستوى الشخصي.

اقرأوا بين السطور

يجري الحديث عن "قراءة" الكلام الشفهي، فعبارة: "العمل هو العمل" يمكن أن تستخدم لتبرير السرقة والخيانة، وإذا استعمل شريككم في محادثات العمل عبارة "حضر إلى ذهني..." فهذا يعني أنه يعتبر نفسه أذكى منك (حضر إلى ذهنه ولم يحضر إلى ذهنك) ومن المفهوم أن التعاطي بتعابير مشابهة لا يساعد في تكوين الجاذبية .

النكتة

لا داعي للمبالغة في وصف أهمية النكتة في نيل الجاذبية، فالنكتة الناجحة تحسن المزاج عند الجلساء، ويحصل صاحبها على رغبتهم في التقرب منه .

وأكثر من مرة تسنَّى أن أكون شاهداً على حوادث، حين استطاع مرؤوس محشور في الزاوية بأوامر القيادة أن يغير بنكتة مناسبة مزاج القائد ليصبح أكثر رحمةً.

كيف توصلك النكتة إلى طبيب النسائية

تشكو الزوجة للزوج أنها لا تستطيع أخذ موعد عند الطبيب النسائي، فيجب عليها أن تحضر شخصياً منذ الصباح وهذا لا يناسبها أبداً، فيقرر الزوج مساعدتها ويتصل بسكرتيرة الطبيب المسؤولة عن المواعيد.

- أسعد الله أوقاتكِ، هل يمكنني أن أحجز دوراً لدى الطبيب؟ عنواني كذا (تضحك السكرتيرة التي تسجل المواعيد)
- طبعا، يبدو أنَّ لديك حالة طارئة ...
- نعم حالة صعبة للغاية، الكنية كذا، وهل من الممكن ان تأتي زوجتي مكاني ؟؟
- ممكن كاستثناء .

عند التعامل مع الشركات الغربية التي تجري تدريباً لرجال الأعمال، لفت انتباه المؤلف أن الإدارة تطلب من مدرسيها (معلمين) أن تتضمن كل محاضرة عدداً معيناً من النكات (الفكاهات)، و(بما يتناسب مع طول المحاضرة)، فرُحّب باستعمال النكات القياسية التي حُضّرت في الشركة (لم يخفِ المؤلف أنه كان مصدوماً بهذه المقاييس، إلَّا أنَّ ذلك لا يغير من الأمر) فإن كتيبات الدِّعاية لدى هذه الشركات تتضمن بالتأكيد صوراً تظهر القاعة الضاحكة لنكتة المحاضر - المعلم في هذه الشركة.

تحذير: إذا كانت لدى الإنسان روح الدعابة، فليس من الصَّعب عليه أن يمزح، لكن يجب التذكر فقط ألا تزعج النكتة أحداً من الحاضرين، وإلا أعطت نتيجة معاكسة .

سبع خطوات في مرافعة محامٍ مشهور

في المقتطف المختزل أدناه من كتاب ب-سرغيتش "فن الكلام في المحكمة" (المجلة القانونية -١٩٨٨)، لا يشار إلى هذه الخطوات فقط، بل وتستعرض استعمالاتها بوضوح، فكونوا منتبهين، فأنتم والقارئ ستقولون إنَّ الخطوة الأولى مطبقة في السطر السابق وهي الطلب المباشر لانتباه المستمعين، وستقولون أن الخطوة الثانية بسيطة وطبيعة، وهي طبعاً وقفة (فترة راحة) وتتخلص الخطوة الثالثة في الاستعمال – ويجب القول أن ذلك حالة طبيعية حين يكون مسموحاً استعمال المقترحات المدرجة، بينما تمثل الخطوة الرابعة التوجه إلى المستمعين بسؤال مفاجئ .

وننتقل إلى الخطوة الخامسة التي يتبقى بعدها اثنتان فقط تكون الأخيرة فيها (السابعة) الأكثر أهمية. فالخطوة الخامسة جذابة جداً، لكن مع ذلك يبدو لي أنه من الأنسب التوجه إلى الخطوة السادسة التي لا تقل أهميةً، وتبنى على أكثر نقاط ضعف الشخص شيوعاً وحساسيةً، ولا شك أنه عند التفكير ولو للحظة فإن الإنسان النبيه سيشير إلى ذلك بنفسه، وحتى أنني لا أعرف إن كان من الضروري اللجوء إلى هذه الخدعة بشكل مباشر عندما يلاحظ القارئ عن بعد أن الكاتب يحاول ببساطة تمطيط التعابير وإثارة الفضول لكي يضمن جلب الانتباه إليه .

وبالعودة إلى الخطوة الخامسة يمكننا القول أن انتباه المستمعين يتلقى دفعاً عندما يتوقف المتحدث بشكل مفاجئ عند الفكرة التي بدأ بها، ودفعاً جديداً حينما يعود إلى ما هو غير متفق عليه سابقاً، ومتحدثاً عن فكرة أخرى .

والخطوة السابعة: كما رأى القراء تتلخص في التلميح مسبقاً إلى ما يمكن الحديث عنه فيما بعد .

قاعدة "التفاصيل"

لا يجذب التفصيل الطريف الانتباه فقط، بل يزيد من الدليل والحجة اللذين يؤكدان الطرح الذي يراد اثباته .

كان المؤرخ الروسي الشهير ف.وكلو تشيفسكي (١٨٤١- ١٩١١) الذي ألقى المحاضرات في جامعة موسكو عن السيرة الروسية متحدثاً منقطع النظير، فقد كان يخلق الخلفية التاريخية الضرورية والمزاج الجيد عند المستمعين بسرعة هائلة، فمثلاً: قال: "لم تكن الإمبراطورة كاتيرينا شخصاً متعلما" ففي كلمة قوامها ثلاثة أحرف ارتكبت أربعة أخطاء، فكانت مادته مفعمة بمثل هذه التفاصيل .

التوثيق

نشعر في كل مرة نتعامل فيها مع التأكيدات الوثائقية بزيادة الثقة بالمادة ككل، فتضمن هذه "الإدراجات الوثائقية" شعبية واسعة للكثير من الإنجازات الفنية، ويشبه ذلك ما عرض على الشاشة من الميزات المكتوبة المتعلقة بالشخصيات الفاعلة الرئيسية، وقراءة "الوثائق السرية"، وكذلك رسائل البطل الرئيسي في فيلم "شمس الصحراء البيضاء" إلى حبيبته كاتيرين ماتفيينا، ونصوص التشفير في قصته ف. و بوغومولوف "في آب ١٩٤٤"، ولا توجد حاجة للشرح كم نحب ونقدر هذه الأعمال التي أثارت على مدى سنوات طويلة اهتماماً عالياً لدى الجمهور.

وسائل التمثيل الإيمائي

تحيي الحركات الإيمائية الكلام وتجعله أكثر تعبيراً، ويمكن لحركات الجسد أن تساهم في جذب الانتباه، وتثير (حركة اليد الحادة وانحناءة الرأس المعبرة، الخطوة إلى الأمام، حركة الكتفين) اهتمام الجلساء العفوي .

الوقفات النفسية

الغرض منها - كشف حركة الفكرة والإحساس فتركز الوقفة الانتباه على ما يتم الحديث عنه في لحظة معينة، وتشير الوقفة عادةً إلى ازدياد التوتر النفسي، ولذلك غالباً ما نصادف في تلك الأمكنة من الحديث، حيث يتم وصف التغيير الحاد للأحداث، وحيث يوجد النقيض، التباين والمفاجأة، فمثلا في عبارة: بحث الجيولوجيون عن الماء فوجدوا الذهب (تعكس الوقفة النفسية التباين "الماء – الذهب"، أي الشيء العادي في مواجهة غير العادي أو الضروري وفي عبارة : لقد اشتغل طويلا على هذا الاختراع وفي النهاية اخترع ...... دراجة) تنبه الوقفة لنتيجة غير منتظرة .

وترتبط الوقفة النفسية مع النص الفرعي للحديث، فتدل على أنَّ للعبارة حياة، ويصبح جوهر الوقفة النفسية أوضح إذا ما قورنت بالوقفة المنطقية، "إليكم بما تتخلص: في الوقت الذي تساعد فيه الوقفة المنطقية على توضيح الفكرة، تعطي الوقفة النفسية لها الحياة محاولةً الوصول إلى النص الفرعي، فبدون الوقفة المنطقية يبدو الكلام بعيداً عن المهارة والإتقان، وبدون الوقفة النفسية يظهر كأنه لا حياة فيه....، فالوقفة المنطقة تخدم العقل بينما تخدم الوقفة النفسية الإحساس.

لا يجب إطالة الوقفة النفسية كثيراً، وإلا يمكن أن يختفي ذلك المحتوى الذي تحمله وتتحول الوقفة إلى توقف غير مبرر، لأن الوقفة النفسية نادراً ما تتطابق مع نهاية الكلام، ويُحدد طول الوقفات النفسية بحدس المتحدث وغريزته، وإحساسه بالتواصل مع الجلساء .

خصوصيات التواصل مع الشباب

للحصول على الجاذبية في الحديث مع الأشخاص الشباب، على المتحدث وخاصة الإنسان الأكبر سناً تجنب النبرة التوجيهية والتعليمية، وعدم التأكيد على الخبرة الحياتية متذكراً قول أحد العظماء: "الخبرة هي عقل الحمقى"، فيعتبر الشباب أن ما لديهم مختلف تماماً عن الأسلاف، فهم يحبون الضحك ويكفيهم الشيء القليل ليثير ابتهاجهم، ولقد تحدثنا سابقاً عن أن الفكاهة تمهد الطريق للجاذبية، لكن يجب أن نكون جاهزين للملاحظات التي لا تتميز دائماً بالدقة والصحة، فبذلك تكسبون نقاطاً إضافية وتردونها بذكاء شديد، وفي النهاية من المهم جداً إظهار معرفة واصطلاحات الشباب ومشاكلهم، وهكذا تعرفنا على الطرق الرئيسية التي تسمح للمستمع برفع مستوى الإنجذاب إليه فهذا مفيد في أي تواصل وضروري جداً للتحكم الخفي بالآخرين .

ماهي العقبات أمام الإنجذاب

إن أي إظهار لعدم الانتباه والاحترام للجليس يخرب الآمال بشكل كامل في نشوء الجاذبية، وتوجد حالات تؤثر سلباً على الشريك بالتواصل على مستوى الوعي الباطن، وكرست لذلك خمس قصص ختامية في هذا الباب .

الأصوات والمشاعر

لكل صوت معناه الخاص كما للزهرة رائحتها، فأظهرت التجارب أن كلا منا يشعر أن الصوت (آ) ساخن ولاذع، لا بل حتى أننا جاهزون لمقارنة الأصوات وقياسها: فالصوت (و) بالنسبة لنا أكبر من (ي)، (ر) أسرع من (ش)، و(د) أفضل من (ف)، فأصواتنا مختلفة ويمكن أن تكون واضحة أوهادرة، رفيعة، حامضة وحتى شائكة، ووضع اللغويون النفسيون منذ القدم قوائم لتوثيق كل حرف وما يعنيه لنا، وهكذا ولد اتجاه علمي كامل "علم الدلالات اللغوية" ويحتوي على اكتشافات هامة تمت بواسطة القوائم والحسابات .

فمثلاً يمكن التحكم بنا بواسطة الأصوات أثناء فرض الأشكال والصور، فتصوروا أن أصدقاءكم موجودون في مطعم "تشوفير" والآن أجيبوا على السؤال: ماذا يأكلون هناك؟ فبالتأكيد سيتبادر لكم الكباب والشوربة الساخنة والرز المطبوخ، لأن كلمة "تشوفير" مركبة من أحرف حارة.

أو أرسموا بحيرة بعنوان "زيبك" فلن تصوروها بأي شكل من الأشكال كالزلابية التي تمتلك حوافاً مسننة وعشوائية فقط، هذا وقد اكتشف اللغويون النفسيون نظام تأثير الأصوات والأحرف على الناس بالارتباط مع عمرهم، اختصاصهم، وحتى جنسهم فتؤثر على النساء مثلاً الكلمات التي تتركز فيها أحرف "م" و"ب"، ويثير الترديد الكثير لحرف "ي" الرجل أكثر من أي مجلة مثيرة .

كيف ظهرت "لادا"

يعرف التجار المهرة خصائص تأثير الاسم على إثارة المشاعر، ولهذا السبب طلب التجار الأوربيون تغيير اسم السيارة "جيغولي" إلى اسم آخر،

وهكذا ظهرت "لادا"، فبالنسبة لنا يعتبر جيغولي أجمل الأماكن على نهر الفولغا، أما عند الأوربين فلم يكن هناك هذا الرابط البصري وصدموا بهذا اللفظ .

الأحرف والشخصية

تم ترتيب الخصوصيات القومية وفقاً لتواتر استعمال أحرف معينة في كل لغة، فالصينيون مولعون بموجات الحرف "تس" ولذلك يهتمون بمقولات الكمال والثبات، وتثير لكنة الموسكوفيين النشاط لذلك تنعكس همتهم صوتياً، وتشير (غ) الفرنسية الباريسية إلى الولع بإله الحب، بينما لا يسمح متسلقو الجبال بأن تسود في لغتهم أحرف (غ) ، (ك)، (خ)، ولا يوجد حرف (ف) عند الشعوب التي ماتزال مندمجة مع الطبيعية كالبولونيين .

ويستفز الحرف (ر) النشاط الهدام، فبحث العلماء بأحاديث القادة الحزبيين، وأظهروا أن أكثرهم زمجرة كان لينين وتروتسكيي، ولم يقل عنهم هتلر .

واستمعوا إلى فرق عمال البناء والضباط: "روتا ، سترويسا" فالتشديد على حرف الراء في حديث العسكريين يعبر عن الرغبة في إظهار القسوة في الطبع، وهذا ضروري في الشأن العسكري.

لماذا لا تحب المرأة هذه الكلمة

لا يحبذ كثير من النساء كلمة "المرأة"، فكونهن من طبيعية حساسة يشعرن في لفظ هذه الكلمة بقوة شريرة، مخيفة وسوداوية، وبما أنهن لا يعتبرن أنفسهن بهذه الصفات فيفضلن أية بدائل أخرى: سيدة، مدام، لذلك فإن الرغبة في التسمية "صبايا" إلى أن يبيض الشعر لا تعكس إخفاء التقدم في العمر فقط، وبالمناسبة فالغريزة النسائية لا تخذلهن في هذه المسألة، فقد اعتبرت أولى النساء في الزمن القديم محوراً للشر وانعكس ذلك بمفهوم "الساحرة".

ووصلنا من المجتمع الأبوي أن الذكر هو الرئيسي والأنثى هي الثانوي، فأكد الدين المسيحي أن الله كوّن الرجل آدم والأنثى حواء من ضلعه، وتعتبر المرأة عند المسلمين مخلوقاً أقل قدراً فمثلاً: لا تسطيع المرأة الجلوس مع الرجال على مأدبة الطعام، بل تعتبر خادمة فقط، لذلك فإن النفور من كلمة "امرأة" يعكس التحيز الذي وصل إلينا من قديم العصور.

أسرى الأحرف والأصوات

لسنا نحن من نعطي الأشياء أسماءها، بل تفرض علينا طبيعة الأشياء والأصوات اختيار الكلمة لأن لكل حرف في الكلمة دلالته، وعندها تشير المعلومة الواردة إلى طبيعة الشيء المسمى: فالسلطعون- "السريع - الهائج - ركني" العنكبوت - "عاتم - مخيف -هادئ" والأحمق - هو الأحمق.

ووفقاً لذلك ينشأ هنا سؤال عن الألقاب التي تعطى فمثلاً: عند تواصل المراهقين بعضهم مع بعض، تتثبت وتتجذر الاختصارات المدرسية للكنيات والألقاب عندما تتفق مع طبيعة شخصية حامل اللقب.

وهناك أشكال أخرى من المناداة غير المرتبطة بالكنية، لكنها لصيقة بشدة، وتولد بشكل عفوي وتؤكد على العلاقة الوثيقة بين الأحرف والأصوات مع الوعي الباطن.

ماذا يعني لك اسمي ؟

يعطي كل صوت زخماً من الموجات يؤثر على مورثة معينة، وبما أنه يوجد عند الإنسان أكثر من مئة صفة للشخصية مرتبطة جينيا فإن الأشخاص متشابهي الأسماء يمتلكون عادةً كثيراً من السمات المشتركة، ومن الملاحظ أنه تظهر في العائلات ميولٌ مختلفة في اختيار أسماء الأطفال، فيعطي بعضهم أسماء ناعمة

اللفظ (فاسيللي، لود ميلا ، فيتالي)، بينما يختار البعض الآخر أسماء قاسية (ألكساندر، تمارا ، فيكتور) .

يمكن للمحيط أن يسمي نفس الرجل أو المرأة بشكل مختلف، فيمكنه مناداة "فيكتور" كما هو أو "فيتيا"، ففي الحالة الأولى ينظر إلى المعنى المحتوى فيه (المنتصر)، بينما لا تشعر في الثانية بذلك، وتَعرَّف المؤلف على حالات حاول فيها الأصدقاء تسمية فيكتور بافلوفيتش بـ فلاديمير بافلوفيتش، فربما عبَّر المظهر الخارجي عن الاسم الثاني أكثر .

وكان هناك رجل اسمه بافل، تزوج مرتين أسمته الأولى بافليك والثانية باشا عشقته الأولى حتى آخر حياتها، بينما كان تحت السطوة الحديدية للثانية، فهذا ما يعنيه لكم حرف "ش".



الفصل الثامن

الإكراه على العمل

٨ – ١ الوعي واللاوعي

يجب أن تتوجه وسائل الإكراه على العمل باتجاه الوعي واللاوعي في العقل، ويمكن تصور العقل بنيويا كوحدة مركباته الثلاثة: الوعي، اللاوعي، والقدرة على الحركة، ومهما فعل الإنسان فإن نشاطه يتبلور كإظهار لهذه المركبات، ولكي نشجع الجليس على النشاط يجب التأثير على وعيه و لا وعيه (الأحاسيس بشكل رئيسي) لضمان الفعالية المناسبة .

لا يستنفذ التوجه نحو الوعي فقط كل فرص الإقناع، فالجهود التشجيعية التي تعبر العقل والإحساس وحركة الناس هي التي تبلغ الأهداف، وفي التأثير المنظم يجب العمل على كافة مجالات النشاط الحيوي، وللتأكيد على ذلك إليكم الواقعة التالية :

يصبح الأزواج الذين عاشوا مع بعضهم ٢٥سنة مشابهين بعضهم لبعض، ليس فقط عقلياً بل وفيزيائياً أيضا (بالوجه)، وحتى الكلاب الذين عاشوا طويلاً مع صاحبهم، فهم يذكروننا به بشيء ما .

٨ – ٢ الإيحاء

قوة النظرة

تنقل السائحان الأمريكيان جون غيلفريخ و أوتو بيتسخودي في غابات الولاية البرازيلية ماتو غروسي، وبعد قضاء الليل على شط نهر شينغو

جلسا في الصباح لتحضير الفطور، وذهب بويتسخودي لجلب الماء فغاب طويلا، فراح غيلفريخ يبحث عنه فوجده قرب الماء ، فاقترب أوتو ببطء من شجرة كثيفة متحركاً مثل الرجل الآلي ، فكان الرأس ثابتاً متجهاً ناحية الأدغال، وعند متابعة اتجاه نظراته رأى غيلفريخ رأس أفعى برز من خلف الشجرة، فكان رد فعل جون سريعاً: فأطلق طلقة من مسدسه وقتل الزاحف، فارتجف أوتو وضحك بعصبية، وروى فيما بعد أنه شعر عند الماء بنظرة ما متوجهة إليه، وبعد ذلك لا يتذكر شيئاً.

ويمكن تذكر لوحة واحدة رآها المؤلف في الطفولة: كانت هناك في حديقة الحيوانات أفعى المضيق، فدسوا في قفصها فأراً فحدقت الأفعى به دون أن ترمش، فتجمد الفأر في مكانه ثم بدأ بالحركة ببطء باتجاه فم الأفعى، فدفعته الأرجل الخلفية للأمام بينما استرخت الأمامية، ولا ينسى هذا المشهد المؤثر جداً.

تظهر هاتان الحادثتان الموصوفتان أنه من الممكن السيطرة على الإنسان والحيوان وإجباره على فعل معين.

النظرة (الثاقبة)

تجد النظرة الثاقبة في عالم المال تطبيقها العملي، فقد قال رئيس مجموعة سلسة الوجبات السريعة "ماكدونالز": "تطعم مطاعمنا في موسكو كل يوم خمسين ألف شخص، ونولي اهتماماً خاصاً لكل زائر ونقول له ناظرين في عينيه: "تعالوا إلينا مجدداً".

وتدل القصة التي رويت سابقا عن كيفية ترحيب السيناتور روبرت كيندي على أن السياسيين اتقنوا استغلال النظرة للإيحاء بالجاذبية لشخصهم .

النظرة السحرية

تشكلت قديماً حول النظرة الثاقبة المباشرة هالة سحرية، وحتى سميت "النظرة السحرية" وتوجد طبعاً وصفات تعليمية تحدث عن واحدة منها ايغور فاستوكوف في كتابه "أسرار معالجي الشرق": خذوا ورقة مطبوعة على الآلة الكاتبة وارسموا في مركزها بالحبر الأسود دائرة بمقدار قطعة الكبيكين (٥ , ١)، وعلقوا هذه الورقة على مسافة ٢-٥ , ٢م منكم ، وانظروا إلى تلك الدائرة السوداء طيلة ١٥ دقيقة دون توقف، ودون أن ترمشوا، (يجب تظليل الدائرة باللون الاسود).

عند فعل ذلك يوميا ستصنعون لأنفسكم "نظرة سحرية"، وإذا رنت المرأة بهذه النظرة إلى الرجل بهدف أن يفتتن بها فسيكون ملكها إلى الأبد .

وهناك طريقة أخرى - بواسطة المرآة: عند إرخاء عضلات الوجه قليلا انظروا إلى صورتكم في المرآة وحدقوا في عيونكم أو بجذر الأنف لمدة ٢٠ - ٢٥ ثانية متجنبين الشرود والهوس.

لا ينبغي الإكثار من استخدام النظرات الثاقبة في الحياة اليومية، لأنَّ الناس يبدؤون تحت وقعها بالتوتر، ومن المعتاد أثناء الحديث حرف النظر جانباً بشكل دوري لتخفيف الإرباك، وإذا رغبتم في أن تخرجوا الجليس من توازنه، اختاروا على جسده أو ثيابه نقطة ضعيفة "مثلاً: ساقين ملتويتين، أسنانا بشعة، قدمين وسخين، حذاء غير نظيف، بقعة ما" انظروا إليها بثبات، وسيبدأ جليسكم فوراً بالتوتر، وإذا أظهرتم بالإضافة إلى ذلك ابتسامة باهتة، وأملتم الرأس إلى الخلف بعنجهية، فلن يتمكن من المحافظة على ضبط النفس سوى الشخص المتماسك جداً، فتفعل الفعل نفسه النظرة الشاردة أو النظرة التي تحيد عن عيني الجليس (نحو الأذن، الجبين، الذقن، الشفاه) لكن بشكل أدق وحساس أكثر .

الإيحاء بالكلمة

الكلمة – هي أداة الإيحاء الرئيسة، وتعتبر الوسائل البصرية مساعدةً وتسهل بلوغ الأهداف، وهناك تعبير خاص عن قوة اللسان الكبيرة في رسائل ياكوف : هذا هو اللسان: عضو صغير، ويفعل الكثير، إنه الشر الذي لا يمكن السيطرة عليه ، وهو مليء بالسم القاتل.

ومعروف منذ القدم أن علاج الجسد والروح يستند على ثلاثة أسس: السكين، الأعشاب والكلمة، ويستعمل السكين في الجراحة، وأدى استعمال الأعشاب إلى ظهور الأدوية، بينما تعتبر الكلمة الأداة الرئيسة لعمل عالم النفس والطبيب النفسي، لكن ذلك لا يخص هؤلاء فقط، فالطبيب الجيد هو الذي يخفف من حالة المريض منذ أول زيارة له ، ويشتكي الناس المسنون أن الاطباء حالياً لا يعيرون الاهتمام لسماع شكوى المريض، ويكنّون الاحترام للأطباء الذين يجدون فرصة سماع الشكوى بتأنٍ، ويشجعون المريض ويعطونه الأمل بالتحسن.

وتم التأكيد بإنصاف على كلمة "يقتل" في الأمثال، وخاصة ما يحدث عادة عندما يلقي الساحر تعويذة على شخص ما، ويخترق صورته بأداة حادة، فيمرض لفترة معينة ويموت، فتعتبر بعض الأمهات الآن أنه يمكن للعين الشريرة أن تتسبب بالضرر لأطفالهم، ولهذه الحالات علاقة مع آلية الإيحاء المباشر وغير المباشر .

الإيحاء المباشر

يرتبط هذا النوع من الإيحاء مباشرة مع كلام الشخص المؤثر، وكمثال على الإيحاء المباشر نذكر بالحادثة التي وصفناها سابقاً عن موت المريضة

بعد موت طبيبها المعالج الذي سعى لتهدئتها بكلمات "لا تقلقي: إنك ستموتين بعدي".

الإيحاء غير المباشر

يستعمل في الإيحاء غير المباشر فعل وسطي ما، أو حافز بهدف زيادة التأثير (مثلا: ثقب صورة الإنسان الذي ألقيت عليه التعويذة أو حرقها) وليس نادراً ما يكون الإيحاء غير المباشر أكثر تأثيراً من المباشر، لأنه لا يعمل مكشوفاً ولذلك لا يسبب مقاومة ذاتية من قبل الموحى إليه.

سنوضح قوة الإيحاء غير المباشر بالاعتماد على نتائج ثلاث تجارب، ففي واحدة منها أجريت في مشفى للأمراض النفسية في الولايات المتحدة، حيث وُزِّعَ المراجعون على مجموعتين: خضعت الأولى لعلاج نفسي على مدار نصف سنة، بينما انتظرت الثانية طيلة هذا الوقت العلاج المتوقع للشفاء، وعندما قورنت النتائج ظهر أن نسبة التحسن في المجموعتين واحدة، فكان الأمل بالشفاء يساوي العلاج نفسه.

وفي تجربة أُخرى أُعطي للمرضى المصابين بالعصاب حبوباً من السكر (عديمة النفع تماماً في خطة العلاج) مكان الأدوية للتأكد من أنها تساعد في الحالة كما تفعل الأدوية، فتناولت مجموعة مؤلفة من ١٤ شخصاً حبات السكر ثلاث مرات في اليوم طيلة أسبوع، فحصل تحسن ملحوظ بكافة المقاييس عند ١٣ شخصاً منهم.

إن هذا التأثير معروف جداً في الطب تحت مسمى "تأثير الدواء الوهمي" أي المهدئ. وفي التجربة الثالثة تشكلت مجموعتان من الطلاب الذين يعانون من مشاكل نفسية، وعمل مع الأولى اختصاصيو علم النفس وأطباء نفسيون، ومع

الثانية مدرسو الكلية الذين يتمتعون بشعبية كبيرة في أوساط الطلبة، فكان على المدرسين أن يتحدثوا في عملهم عن كل ما يجول في رؤوسهم بهدف المساعدة، فأجريت هذه الجلسات مرتين أو ثلاث في الأسبوع طيلة ثلاثة أشهر فكانت نسبة التحسن واحدة في مجموعتين .

الإيحاء "التنويم المغناطيسي"

هو خاصة ذاتية لكل إنسان، ويمكن تحديد مستوى الإيحاء عن طريق اختبارات خاصة تسمى "العينات" وتجرى هذه الاختبارات من قبل اختصاصين بالتنويم المغناطيسي حتماً، فيختارون مادة مناسبة للجلسة، وقبل تقديم وصف لهذه العينات، سوف نقدم بعض المعلومات عن التنويم المغناطيسي على هذا النحو، ففي عملية الإيحاء يتوجهون أساسا إلى مشاعر المستمع ويعتمدون على الفهم غير النقدي للمعلومة، لذلك يعتبر الأطفال أكثر عرضة للإيحاء، وبما أن النساء أكثر عاطفة من الرجال فيؤخذن بالإيحاء بشكل أكبر، كما يتأثر الأشخاص قليلو الثقافة بالإيحاء بسهولة، وأيضا الذين تعودوا في الخدمة على تنفيذ ما يأمر به القائد.

وبشكل عام يكون النشاط والعمل المرتبط مع تنفيذ الأوامر والطلبات (جنود، رياضيون، ناشطون حزبيون) أرضية خصبة للإيحاء، الذي يزيد من مستواه التعب والتوتر، كما يعتبر الكحوليون والمدمنون أكثر تأثراً بالإيحاء وتشبههم في ذلك الحشود والجماهير، فلديهم "الكثير من الرؤوس وقليل من العقول ".

وكلما كانت قاعة المستمعين أكبر كانت عديمة الإرادة وسهلة السيطرة، وبما أن الجميع صامتون فيتكون تخيلٌ أن الكل موافقون، واستخدم منظرو الأنظمة السياسية الاستبدادية هذه الظاهرة من أجل تقديم الدعم لقراراتهم "كل بمفرده معارض والجميع مع بعضهم موافقون".

يحطم الإسفين بالإسفين

أوحت إحدى النساء غير المتعلمات لنفسها أن ضفدعاً حقيقياً موجود في معدتها كما لو أنها ابتلعت جنينه عند شربها للماء من البركة، فكبر في بطنها ولم يعد يسمح للمرأة المسكينة بالتنفس.

لم يتمكن أحد من إقناع المرأة بسخافة تلك الرؤية، فتوجهت إلى طبيب مشهور يعمل في القطاع الخاص ترجوه طرد الضفدع، وعند الحديث معها فهم الطبيب حقيقة الأمر فلم يجادلها وقرر عملاً جراحياً في اليوم التالي لاستئصال المخلوق اللعين، هذا وقد أمر المرأة أن تأكل أكثر في هذا الوقت، وطلب من أولاد الجيران القبض على فأر مقابل جائزة لائقة، فقبض على الفأر المطلوب، ووضع في حوجلة زجاجية، وأنجزت العملية بأن أعطى الطبيب دواءً قوياً محرضاً على الإقياء وأجلس المريضة فوق حوض كبير، وأضعف الإقياء المديد والمُتعب من يقظة المرأة المتألمة، فوضعوا الفأر في الحوض دون أن تلاحظ ذلك، وعند رؤيتها للفأر كانت المريضة فرحة وقالت: "لقد قلت ذلك بالفعل، لقد أنقذتني أيها الطبيب، والان أتنعم بهذا التحسن".

آلية الإيحاء

يبنى التأثير على الإنسان في الإيحاء ((التنويم المغناطيسي)) بحيث تجري في البداية إثارة قوية لمنطقة محدودة من الدماغ، وتثبيط لبقية أجزائه، ثم يتم تفريغ موجه يعزز في الوعي الفكرة الموحاة.

اختبارات الإيحاء

- طريقة بريد: يركز الشخص المختبر نظره على مادة لامعة معروضة أمامه (كرة معدنية نهاية المطرقة الطبية) ومثبتة مقابلهُ وأعلى قليلاً من جذر أنفه

(من أجل توتر قوي للعضلات العينية) فبعد تركيز طويل للانتباه يمكن أن يحدث وهن واضطراب في التحليل البصري والنوم .

- طرق كوي وبودوين :

التجربة الأولى: يُقترح على الشخص الواقف أن يثبت في مكانه منتصباً بحيث يكون ارتكازه الأساسي على الكعبين، ويمكن أيضاً أن يطلب منه أن يميل برأسه إلى الخلف، فتحدث حالة توازن غير مستقرة، حيث يؤدي أيُ دفعٍ إلى السقوط، وفي هذه الحالة يمكن تنويمه بهدوء ولكن بصعوبة "أنت تسقط إلى الخلف، يوجد من يشدك إلى الخلف، لقد سقطت... يسقط" ويسقط بالفعل أغلبية الأشخاص، لذلك يجب على أخصائي التنويم المغناطيسي أن يقف خلف الشخص لكي يضمُه في الوقت المناسب، ولزيادة تأثير العينة (التجربة) يمكن أن يتم بكف اليد الموضوعة مقابل الجبين لكز المريض أو لمسه على القفا، وثم بالتدريج إبعاد اليد للخلف، مما يسبب أيضا خللاً في توازن الجسم، وعندما تنجز التجربة يبدأ الشخص بحيازة الاحترام والثقة في علاقته مع خبير التنويم المغناطيسي مما سوف يؤثر إيجابيا على نتائج الجلسة نفسها.

التجربة الثانية: يضعون الشخص المختبر مقابل خبير الإيحاء، ويزاح مركز ثقل الجسم في هذه المرة إلى أصابع القدمين وينظر كل من الاثنين إلى عيني الآخر (لتخفيف وهن البصر ينظر الاختصاصيون الخبراء إلى جذر الأنف)، ثم يمد منفذ التجربة كفه للأمام لتصل إلى صدغي الشخص، الذي سيكون تحت الوصاية ويقول: (أنت الآن تسقط، تسقط ......) .

وعند تنفيذ هذه الوسيلة يمكن لمس الصدغين (يجب أن تكون أصابع اليدين باردة).

ويتطلب إجراء هذه التجارب مراعاة بعض القواعد التي تتضمن الأمان الفيزيائي للشخص المختبر، فيجب أن يكون بدون نظارات، ويجب جمع الأدوات ذات الزوايا الحادة من حوله، ويجب على خبير الإيحاء أن يمتلك القوة الكافية لتثبيت الشخص المختبر في حال سقوطه .

التجربة الثالثة : يضعون في يد الشخص المختبر خيطاً ربطت في نهايته أداة ثقيلة، ويقترحون إغلاق العينين والتفكير باستمرار بالدائرة : فيبدأ الرقاص (الخيط) بسرعة كبيرة برسم حركات دائرية، وإذا قيل للشخص أن يفكر بالبيضة فيبدأ الرقاص بدوران بمسار بيضوي، وهكذا فإن الجهاز الذي تقاس عن طريقه الطاقة السلبية له أساسه، ولكن في سياق تطبيق مختلف تماماً .

الإكسسوارات العلاجية

هناك انتشار واسع للإيمان بالخواص العلاجية للأساور الممغنطة، الصفائح، الأقراط الأحراز، والتعويذات، أتذكرون (احفظيني يا تعويذتي) فقد توصل الطبيب النمساوي ف . ميسمر إلى نتائج رائعة في القرن الثامن عشر، حيث كان واثقاً أن المغناطيس يساعد في الشفاء من أمراض متنوعة، وحصل على نتائج ممتازة بواسطة تطبيق الحذوة الممغنطة على العضو المريض للمراجع .

وبعد ذلك قام ميسمر بمغنطة أدوات متنوعة لها تماس مع المرضى، فشحن الماء ليسبحوا فيه، والأواني التي يستعملونها، والأسرَّة التي ينامون عليها، وجمعت الطاقة المغناطيسية في بطاريات خاصة لتستعمل فيما بعد أثناء الجلسات العلاجية في المغناطيس، فتوصل ف. ميسمر فيما بعد إلى استنتاج حول انعدام أية قوة علاجية في المغناطيس، فقد ركز الانتباه حين اعترف بأوهامه على دراسة "التيارات العصبية" في جسم الشخص نفسه، هذه التيارات التي يمكن زيادتها بواسطة الإيحاء .

لقد تراجع الطبيب عن مفاهيمه الخاطئة القديمة، ما لا يمكن قوله عند الكثير من السحرة المعاصرين اللذي استمروا بالادعاء بشحن المراهم والكريمات، الصحف والمجلات التي تضلل ملايين الناس (ستناقش هذه المسألة بالتفصيل لاحقاً)، ويبدو أن هناك تشابها شكلياً بين بعض الإجراءات العلاجية النفسية (تأثير الدواء الوهمي)، غير أن الجماهيرية وعدم وجود الروحانية، والخلفية التجارية الواضحة لكل الإجراءات المعنية لا تسمح بالتعامل مع صاحبها باحترام.

المعالجون الشعبيون

إنَّ الإيمان بالشيء الأفضل يؤدي فعلاً إلى تحقيقه، ويتميز المعالجون الخبراء بالإتباع المتقن والاستعمال الدقيق للتعاليم النفسية المعنية، وتمتلك التعويذات الشعبية التي صيغت بشكل جيد لمختلف الأمراض الكثير من المشترك مع الإيحاءات المستعملة في العلاج النفسي الحالي، فهم يبدؤون عادة بالضبط النفسي للمريض في مقابلة التأثير - ثم يتبع ذلك الجزء الرئيسي - الإيحاء الخاص مع الطلب (طرد المرض) من جسم المريض.

إن استعمال تعويذة التصورات الشكلية المختلفة في هذا الجزء (أطرد المرض إلى مستنقع وسخ وسط رمال متناثرة) يسمح بشكل كامل بمشاركة مختلف أنظمة الإدراك (البصرية، والحركية وغيرهما)، وزيادة وتثبيت الإيحاء، ويمكن في الجزء الختامي أن تقال عبارات تهدف إلى إطالة تأثير التعويذة في المستقبل، وبالتالي المساهمة في تطوير العمليات العلاجية في جسم المريض.

المعتقدات الدينية

يبنى على مبادئ مماثلة التأثير الإيجابي الذي يمارسه الإيمان بالله على البشر، فيرى المؤمنون في صورة الرب نبعاً لا ينضب للحب والخير، وكأنهم يستمدون الطاقة منه.

وفي الواقع يتم تجديد الطاقة عن طريق كل احتياطاتها الخاصة، لكن من الأسهل الحصول على مفاتيح الإنجاز عن طريق الإيمان بالرب لأن الإله في تصور المؤمنين يعتبر مخلوقاً مثالياً كامل القدرة ودائم الطاقة (على عكس التصورات الدينية عن الإنسان كمخلوق خطاء وضعيف)، وهنا نعمة الآباء المؤسسين للعقائد الإلهية (عيسى، محمد، بوذا) في إتاحة الفرصة للاستلهام من النبع الذاتي معتقدين أنهم أخذوا من الكلي الرباني، وكيف لنا ألا نتذكر (الإله في داخلنا).

وهناك نعمة أخرى: إن الإيحاء بضآلة الإنسان يسمح للآباء المقدسين بقيادة القطيع نيابة عن الرب.

الإيحاء الطبيعي والظرفي

رأينا أن الإيحاء يعتبر سمة فردية، يتغير ضمن مدى واسع، أعطيت للفرد عن طريق الطبيعة والتربية والثقافة وخبرة الحياة، ونسميها من أجل الاختصار: الإيحاء الطبيعي.

لا يعتبر الإيحاء قيمة ثابتة، ويمارس الوضع المحيط تأثيراً عليه، وكذلك الحالة الآنية للإنسان، ومن المعروف أن الإنسان في الحشد أكثر عرضة للإيحاء، وكذلك في حالة التوتر، وينشأ الذعر (أي الشعور المضخم بالخوف) في الغالب وخاصة وسط الحشد:

أولاً: بقوة تأثير العدوى النفسية، وثانياً: تحت تأثير التوتر الذي يحدث عادة بسبب خطر قليل، وتحت ضغط رأي المجموع سرعان ما يوافق المشاركون مع الحكم الموحى إليهم به.

وبهذا الشكل يمكن خلق الظرف الذي يزداد فيه الإيحاء بسرعة كاستجابة على الحالة (أي الإيحاء الظرفي) ويعتمد الإيحاء، "وأي تأثير متلاعب آخر" كثيراً على توفير الخلفية، "أي على حالة الجليس النفسية والوسط المحيط"، وفي هذا المفهوم يمكن تمييز سلسة من حالات الخلفية .

الاسترخاء

يعتبر الاسترخاء العضلي خلفية موثوقة وبسيطة من أجل الحديث، ويتلخص جوهره بأنه عند الاسترخاء يتحرر القشر الدماغي عند الإنسان بدرجة معينة من التأثيرات الجانبية ويتحضر لفهم الكلام، وأفضل ما يحدث ذلك عندما يتواجد المتحدثون في وضع مريح ويجلسون في وضعية الاسترخاء مقابلين بعضهم البعض (على الديوانية، أو حول طاولة المجلات والصحف)، ويسهم في ذلك الضوء الخافت، الفرش المريح، غياب الأصوات العالية وتوفر كمية كافية من الوقت، ويجب أن تكون وضعيات الجلساء طبيعية، وتعتبر حالة النشوة عند المراد التأثير به حالة متكررة من الاسترخاء.

الترقب التوتري

تشير "القامة المنحنية فوق الطاولة، الساقان المثنيان، النظرة الشارد والتجاعيد على الجبين والثنيات العامودية على جذر الأنف"، إلى الحالة المتوترة، ويزيد التوتر العاطفي من فهم أفكار المتحدث، وبذلك طبعاً ستكون وسائل الإيحاء في هاتين الحالتين مختلفة .

كان الخبير المشهور بصنع الترقب التوتري لدى المشاهدين المخرج السينمائي الامريكي أ. هتيشكوك، قد انطلق من قاعدة "ما يقتلُ ليس الخوف، بل ترقبه" ففي أفلام الرعب التي أنجزها هذا الخبير كانت الجرائم قليلة جداً

(بالمقارنة مع ما يحدث مع القاتلين الحاليين)، لكن المخرج أمسك طويلاً بالمشاهدين في وضع الترقب التوتري مما هزهم أكثر من القتل الدموي.

الانفجار

تُعرف هذه الطريقة في علم النفس على أنها إعادة بناء فورية للشخصية تحت تأثير الانفعالات العاطفية القوية، ووصفت ظاهرة الانفجار بالتفصيل في الأدب الفني (إعادة تربية جان فلجان بطل رواية البؤساء) وقدم الأساس العلمي للطريقة المربي الشهير أ.س مكارينكو .

ويتطلب استعمال "الانفجار" خلق وضع خاص تنشأ فيه أحاسيس قادرة على إصابة الإنسان عن طريق المفاجأة والغرابة، فيحدث عنده في هذه الحالة تصادم الفعاليات العصبية، فتسبب له الإثارة المفاجئة (منظر، معلومة) الارتباك، فيؤدي ذلك إلى تغير جذري في نظرته إلى الأحداث، وإلى أناس معينين وحتى العالم كله .

فمثلاً: يمكن للمعلومات عن الخيانة الزوجية لأحد الأزواج في الأسر الثرية أن تودي بالزوج الآخر إلى شفا الهاوية، بينما لا يحدث ذلك في العائلات التي تعتبر هذا الحدث مزحة أو ملعوباً.

يروي خبير أنه كان لديه في المجموعة طالبٌ استفز المعلم وأضنى قلبه بحيله، ووصل ذلك إلى الخبير عن طريق الإدارة والزملاء المعلمين، وعن طريق أهالي الطلاب المتضررين، ولم يكن هناك أي قصاص لهذا القذر، وذات مرة بعد إحدى خدعه الخسيسة وجده الخبير في غرفة المرجل، فصعد الدم إلى رأسه، وكان غضبه شديداً، فخرج عن طوره وأمسك الخبير بالمراهق وجره إلى الفرن صارخاً: "أيها الوغد ودِّع الحياة، لم يعد لدي صبر وسأذهب إلى المحاكمة لكني سأريح الجميع من هذا التافه"، فرفض المراهق راجيا، وتغطى بعرق بارد

وصرخ "لا، لا، لا حاجة لذلك! لن أعود لأفعالي السابقة اعذرني، سامحني" فرماه الخبير على الأرض ومضى، ومنذ ذلك الحين تبدل المراهق، ولم يَعُد لأفعاله السابقة.

المشهد

يختلف المشهد عن الانفجار العفوي في أنه يمكن أن يحدث عن قصد، فيؤكد اندريه مورروا: أن أفضل المشاهد هي التي تحدث عمداً وبإتقان كبير، وكمثال نورد القصة التالية من زمن حملات نابليون:

كان ليونيه أحد ماريشالات جيش نابليون يتصف بغرابة معينة، فمع أنه متزن جداً ورابط الجأش فقد كان يخرج عن طوره أمام مرؤوسيه ويمزق قبعته ويرميها على الأرض، ويدوسها بغضب، وحدثت نوبات الغضب دائما في اللحظات التي تستلزم دفع المرؤوسين إلى قرارات معقدة، فقط دينشك من لاحظ هذا الانتظام - ففي عشية كل مرة قال له المارشال جاك: أجلب لي قبعتي القديمة فقد كان المارشال من العوام، فلم يستطع أن يدوس قبعة ثمينة، وليس من العبث القول أن الارتجال الأفضل هو الذي يحضر له جيداً.

تُظهر هذه القصص فعالية الإجراءات المقنعة التي تجمع بين "الانفجار" و"الترقب التوتري".

التحقق

إذا لم يبدِ الجليس أية دلائل واضحة على الاسترخاء أو التوتر، فيمكن بلوغ التفاهم المشترك معه على خلفية التحقق، أي على فكرة التأثر المتبادل بأوضاع معينة، ومن المعروف أن الناس الذين يتمتعون فيما بينهم بتواصل معين سرعان ما يتقاربون بعضهم من بعض روحياً، وهكذا يكون الطبيب

مع الطبيب، التاجر مع التاجر والمهندس مع المهندس.. إلخ، فيجدون بسرعة نقاطا مشتركة للاتصال، فإذا أضيف إلى ما لديهم تواصل معين بالمصير أيضا،فإن بلوغ الجاذبية سوف يكون سريعاً، وبالنسبة لمعظم الناس فإن الزميل المشترك في المصيبة (مرض واحد، مآسي مشتركة) يصبح أقرب من غيره .

وكان أحد أسباب النجاح المدوي لجلسات أناتولي كاشبيروفسكي هو تنظيم اللقاء بين الراغبين في التخلص من أمراضهم مع أولئك المحظوظين الذين حصلوا على نتيجة إيجابية، "إذا كانوا هم، فلماذا لا أكون أنا " .

جلسات كاشبيروفسكي التلفزيونية

كان اسم أناتوللي ميخايلوفتش كاشبيروفسكي في الماضي القريب على مسامع الكثيرين، وكل واحد تقريباً شاهد جلساته التلفزيونية، وكان نجاح هذا الطبيب النفسي الموهوب الذي سبب رد فعلٍ غامض في الدوائر الطبية نتيجة تراكب بعض العوامل، فقد لعبت دوراً رئيسياً الطريقة التي اختارها للتأثير على القاعة، والمشابهة جداً لتلك المسماة في الطب النفسي بأسماء عالمين اثنين "كريشمير و ايريكسون" وتتلخص آلية هذه الطريقة في غياب الضغط المباشر على المشاركين في الجلسة، فيُحيك الطبيب النفسي شبكة من الكلمات، ويدرج بشكل متقطع فقط عبارة يمثل محتواها إيحاءً مباشراً، وعلى خلفية خمول المؤثرات فإن هذه العبارة تؤثر بقوة خاصة، لأنه يتكون لدى المستمعين انطباع الإنجذاب المشترك مع الطبيب النفسي إلى عملية العلاج، وهذا مثال جيد لواحد من خيارات تأثير التنويم المغناطيسي بهذه الطريقة (تم تمييز العبارات التي تمثل إيحاءً مباشراً بالخط الغامق) .

"يمكنكم أن تفعلوا ما تريدون: اجلسوا أو تحركوا، يمكنكم سماعي أو عدم سماعي، يمكن أن تتركوا عيونكم مغلقة أو مفتوحة"، "اجلسوا مرتاحين في الكرسي واسترخوا"، يمكنكم التفكير بشيء ممتع ما، وأن تتذكروا أحداثاً من حياتكم، ويمكنكم ألا تعيروني أي اهتمام، "لقد بدأ العلاج" يمكنكم أن تناموا: وإذا لم ترغبوا ابقوا في الصحوة، "لكن أجفانكم تتثاقل"، "إن قدرات أجسامكم الاحتياطية لا حدود لها".

إن ما يؤثر الآن ليست قوة الطبيب، بل قدراتكم الذاتية، أنتم الآن في حل من القيود، تنفسكم متوازن، وقلبكم يعمل بانتظام وهدوء، فأنا لا أجبركم على شيء، ولا أوحي لكم بشيء، ستختارون بأنفسكم من كلماتي ما هو ضروري لكم.

"سوف لن يزعجكم المحيطون بكم"، فقد تراجعوا إلى الصف الخلفي وتواروا، ويمكنكم لوقت ما عدم الإصغاء لكلماتي، وأن تتصوروا أنفسكم على شاطئ البحر تتمتعون بأشعة الشمس، فتصبح أجسامكم دافئة ومتراخية وليس من الضروري أن تناموا، لكنها العادة، فأنتم ترغبون بالاسترخاء والنوم.

ساعدت هذه الطريقة والمعلومات الخارجية المناسبة وبناء الجلسة المتقن الكثير من المشاهدين على تنشيط احتياطات أجسادهم الداخلية التي تحدثنا عنها سابقاً، وفي المقام الأول: استطاع فعل ذلك وبسهولة أناس عاطفيون منومون، ومعظمهم تماثل للشفاء.

أعطيت أثناء الجلسات أرقام عالية للشفاء من أمراض مختلفة، ومع أن نسبة المشاهدين المحتملين للعدد الكلي ليست كبيرة، لكن الرقم زاد الإيمان بكاشبيروفسكي.

- **أولاً:** وقف الطبيب بثقة أمام كاميرات التلفاز متقناً المحافظة على الإكسسوارات الخارجية لخبير التنويم: النظرة المناسبة، الوقفة، اللفتات، حدة الصوت، والنغمة .

- **ثانياً:** لم يعرف القسم الأعظمي من السكان شيئاً عن عمل الأطباء النفسين، لذلك فقد فهموا الجلسات كشيء من السحر، فزاد ذلك من تأثيرها طبعاً.

- **ثالثاً:** مارس تأثيراً غير مباشر على فهم المشاهدين للسلوك غير العادي لبعض الأشخاص المتواجدين في القاعة، فكما أظهر مصورو التلفزيون، فإن البعض استداروا برؤوسهم بينما لوح بأيديهم آخرون، وتحرك قسم ثالث في القاعة وكأنه يرقص، وإن سلوك المشاهدين المنومين بسهولة بنتيجة الإيمان غير المحدود بإمكانيات كاشبيروفسكي سبب ما يسمى "الاستقراء وسط الحاضرين"، فنَقل لهم العدوى بتلك الأحاسيس.

جلسات أ .تشوماك

سوف نشرح بسهولة في ضوء ما قيل أعلاه التأثيرات التي توصل إليها أ . تشوماك بشحنه للماء، الكريمات، المراهم، الجرائد والمجلات، فيجب أن نفهم طبعاً أن ما تم شحنه ليست الأدوات بل عقول المشاهدين الذين خضعوا لتنويم زائد وآمنو بحرارة بتشوماك، فحصلوا على نقلة إيجابية في حالتهم الصحية، لأن الأدوات المشحونة أحدثت بوضوح "تأثير الدواء الوهمي".

أما أولئك الذين تعاملوا مع التجربة "الشحن" أو "مع تشوماك نفسه" بشكل سلبي عن طريق الإيحاء الذاتي، فقد حصلوا على دلائل على الضرر الذي

تقدمه هذه الجلسات، وفي الحالتين الأولى والثانية كانت آلية التأثير واحدة، وتواجدت داخل الأشخاص أنفسهم الذين خلقت مناقشاتهم الحادة دعاية جيدة لتشوماك .

الوسطاء

اعتُبرت زيادة ظاهرة السَّحرة على أثر جلسات كاشبيروفسكي "بالجوهر" انحرافاً للأسس العلمية لعلم النفس والطب النفسي، لأنها بنيت على انعدام ثقافة الناس وعاداتهم في خلق معبود دوري .

فيعطي عالم النفس في مينسك ليونيد ليفت هذه النصيحة للناس السذج: عند لقائكم مع وسيط اطرحوا عليه سؤالاً محدداً ما (مثلاً: أي الأسنان لديكم ملبس بتاج؟ أو بما مرضتم في طفولتكم؟)، ولا حظوا بانتباه رد فعل الجليس، فسيصبح كل شيء واضحاً في الثواني الأولى، فإذا كنتم تخجلون من أن تحرجوا هذا المعالج أكثر، فعلى الأقل لا تثقوا به وتسلموه أنفسكم وصحتكم أغلى ما تملكون .

حول ضرر ونفع الشتائم

نصادف من وقت لآخر تأكيدات على أن النباتات تحس بالضرر القادم وتفهم الكلمات التي تنبئها بالخطر، فهل تمتلك الكلمة هذه القوة الفيزيائية؟

قرر علماء اللغة في معهد موسكو لعلوم اللغة بالتعاون مع علماء البيولوجيا الإجابة في النهاية على هذا السؤال، وأجروا تجربة على النباتات، فقد عرّضوا للشتائم نبات الأرابيدويس الذي يقوم بدور فأر التجربة في عالم النبات، واستبدلوا المرأة السليطة بمولد الأمواج الذي يزيد التوتر العاطفي للكلمات العادية إلى مرحلة التهييج، فظهر أن تأثير الشتائم تساوى بالقوة

مع الإشعاع القوي فتفككت سلسلة الحمض النووي، وانحلت الصبغيات وتشابكت المورثات، وماتت معظم البذور، وتغير ما بقي حياً، والأهم أن النتيجة لم ترتبط بارتفاع الصوت، فقد همس السحرة بأحاديثهم همساً.

توجد لدى الناس قناعة قديمة "يأتيك الضرر من الإنسان الحاسد والشرير عبر الكلمات السيئة"، ولهؤلاء كُتب القول : " تباً للسانك "

إذا كانت للشتيمة تلك القوة التي تحسها النباتات عديمة الوعي، فلنطرح السؤال التالي: ما هو الدور الذي تمارسه الشتائم على صحة الإنسان ؟ فواضح أنها تحمل الضرر لمن تنهال عليه، وليس صدفة أننا نرتكس بألم تجاه شتيمة بحقنا ،و تجاه صحة ومصلحة المشتومين.

وجد علماء اللغة منذ وقت قريب "المجتمع المثالي - شيرباس هيمالايا، الذي تم فيه تحريم القتال، القتل حتى الموت، العنف والشتائم، لكن كما بدا من النظرة الأولى أنهم شعب سعيد فإنه أقل الشعوب سعادة ورفاهية في العالم، ويذكرون بالقنبلة الجاهزة للانفجار، إذ يُسمح لهم مرة في السنة بتجاوز حدود المسموح به في اللغة في مباريات علم البلاغة، ويتحول ذلك، ولأيام كثيرة إلى عراك دموي.

ويظهر أن كلمات الشتائم صمام يتخلص عبره الجسم من الطاقة الهدامة، فهذه الكلمات ضرورية لنا كما هو الحليب للجسم الذي يكبر، لكن بشرط ألا تكون بذيئة فتشغل النار فينا من الداخل .

نصح الأساتذة في معهد علوم اللغة: إذا أردتم التشاتم فلا تكبحوا أنفسكم وارموا الشتيمة في زاوية أو جدار لكي لا تنشروا الموجات الضارة، واختصروا واشتموا الشيطان، ويجب أن يكون لديك تراكيب جاهزة للمذنب الشاتم: "أتمنى لك ما قلته أنت" فهو غير ضار بالمحيط وبالجوهر

"السن بالسن" لكن يجب أن نتذكر أن الشتائم تمتلك علاقة عكوسة: فمن يتلفظ بها يجلب المشاكل لنفسه .

الترميز

لا يمثل سوى تنوع الإيحاء التوجيهي للفريق، فإذا لم يرغب الإنسان في التوقف عن شرب الخمر، وكانت إرادته تعارض إرادة الطبيب فلن يكون للترميز أي تأثير، فتساعد هذه التجربة في المقام الأول أولئك الأشخاص الذين قرروا فعلا قبول الترميز.

وبهدف رفع مستوى الإيحاء للمرضى قبل الترميز وأثناءه، يمكن أن تستعمل طقوس رهيبة مختلفة (نذكر أنه في حالة التوتر العصبي لدى الإنسان ينخفض مستوى النقد للمعلومة المستقبلية وبالتالي يرتفع مستوى الإيحاء) .

وهكذا وضع أحد الأطباء النفسيين المبدعين عند باب المكتب الذي جرى فيه الترميز شخصين ضخمين يلبسان الرداء الأبيض، يتفحصان بعيونهما كعنصري أمن كل زائر داخل إلى المكتب، فيخلقان عنده حالة توتر، وبانتهاء الترميز يملأ الطبيب فم المريض "بهدف علاجي" بمحلول يشكل فقاعات، فحين يخرج الشخص من المكتب والرغوة في فمه، فإن ذلك يترك اثراً قوياً لدى أولئك الذين ينتظرون دورهم .

فهل من الضروري التحدث عن أن التأثير الحاصل من الترميز كان عظيما ؟ إن التقنيات التوجيهية المشابهة في علم النفس والطب النفسي في البلدان المتطورة تبتعد الآن إلى المقام الثاني، تاركة المكان للعلاج النفسي الجماعي والبرمجة اللغوية العصبية، والسبب في ذلك أن حرية الإنسان في

دول الديمقراطية تعتبر واحدة من القيم الأساسية، أما لدينا فأجيال كاملة تربت على أنها جاهزة (وحتى ترغب) للانصياع للأوامر .

الإيحاء عبر الكمبيوتر

هزت اليابان عام ١٩٩٨ فضيحة إثر عرض أفلام الرسوم المتحركة للأطفال، حيث أدى تناوب الومضات الحمراء الساطعة إلى فقد الاطفال لشهيتهم، وأصبحوا منغلقين وسريعي الغضب، وحتى أن البعض ادخلوا إلى المشفى بسبب الإنهاك العصبي، وكانت هذه الأفلام مصنوعة على الكومبيوتر .

ظهرت البرامج الخلابة على الحواسيب في نهاية ثمانينيات القرن الماضي حين صدر للبيع أول شاشات ملونة، وصنع واحد من أكثر البرامج انتشاراً في ذلك الوقت في الولايات المتحدة الأميريكية، وسمي "دازل" وكان موضوعاً على عشرات الآلاف من الحواسيب، ومن المشكوك فيه أن صانعيه أرادوا من ورائه أية أغراض خبيثة، فكان عبارة عن شاشة توقف جميلة استطاعت تزيين المظهر الداخلي قبل أن يبدأ الكومبيوتر بالعمل، فقد تحركت على الشاشة أشرطة ملونة، وتراكبت أنماط معقدة لا تتكرر أبدا، لكن الاختصاصين بالتأثير النفسي والفيزيائي "دازل" أكملوها بسرعة فائقة منسقين تبديل الصور ومختارين لهم التدرج اللوني والموسيقا الخاصة، فأصبح البرنامج ينوم المشاهدين ويدخلهم في النشوة .

أعطاني أحد المعجبين قرصاًمرناً لهذا البرنامج ونبهني ألا أفتحه باستطاعته الكاملة (يتحدث ايغورسيروف واحد من أولئك الذين يدرسون التأثيرات الجانبية للبرامج الحاسوبية الجديدة): أتذكر حالتي جيداً عندما جلست على الكرسي أمام الشاشة وضغطت على "الفارة" الماوس، وكأنني

لم ألاحظ شيئاً في البداية، ثم أصبح يظهر لي قمعٌ في وسط الشاشة، فصارت جدران الغرفه تتمايل والأرض تتأرجح وأحسست بحرقٍ شديد في العينين، فوجدت القوة لإيصال مقدمة حذائي إلى زر الطاقة وقطع التيار.

تحصل هذه البرامج على النتيجة المرجوة عن طريق تمازج الآثار الصوتية والمرئية فتسبب صدى على تردد الدماغ "الفا"، وهناك شاشات توقف مشابهة تدعى بسيونية.

وتجدر الملاحظة إلى أنه لا توجد دلائل على أن هذه البرامج قدمت أكثر من اضطرابات آنية للصحة، فكيف تصل هذه البرامج البسيونية إلى الكمبيوتر؟ إذ يمكن شراؤها على الرصيف كأقراص مقرصنة، وهناك مجموعة كاملة من البرامج المقدمة بغرض الاسترخاء والراحة "اعرف نفسك" غير أنه من غير المعلوم ما كتب عليها فعلا وما هو تأثيرها، لكن الأهم من ذلك أن مثل هذه البرامج يمكن أن تصل إلى حاسوبنا حاملة الفيروسات، وهذه التقنية خصوصا في نقل البرامج ذات التأثير المدمر سوف تتطور بالقريب العاجل بسرعات خيالية.

لم أواجه حتى الآن فيروسات ذات تأثير على عقلية من يجلس وراء الحاسوب، لكن روى مدير شركة "مختبر كاسبرسكاي" كيريل جو تشكوف أنه يلاحظ مؤخرا في الجيل الجديد من الفيروسات توجها لعدم تدمير برامجك، بل للتحكم بما تفعله على حاسوبك.

فمثلاً يعمل واحد من أكثر الفيروسات انتشاراً في الشهر الأخير على إزالة كلمات المرور من حاسوبك دون أي تدخل منك، وكذلك العنوان والمناسيب التقنية، ثم يحصل من أرسل إليك الفيروس على دخول كامل إلى حاسوبك، ويتتبع في هذه الحالة العمليات التي تنجزها، والنصوص التي تختارها وترسلها.

ومن الطبيعي أنه يمكن بعد التحكم بحاسوبك، أن تنشأ عند المبرمجين المصنفين رغبة في التحكم بكم أنفسكم، إذ يقدم تطور التقنيات إمكانيات لامحدودة من أجل ذلك، ويجب أن تظهر في السنوات الأولى من الألفية أجهزة لا تقل شأناً عن الإنسان بسرعة معالجة البيانات والذكاء، وسيحصل في المستقبل نمو لهذه القدرات أكثر فأكثر، وهناك آفاق مستقبلية واسعة ستنفتح أمام العاملين على الحواسيب، وخاصة المربوطة على الانترنت.

التنويم المغناطيسي والكشف عن الجرائم

كان المفتش الشهير نيكولاي بتروفتيش أرخاروف الذي ترأس شرطة موسكو في نهاية القرن الثامن عشر واحداً من الأطباء الشرعيين الأوائل الذين استعملوا التنويم المغناطيسي في الكشف عن الجرائم، وكما تذكر معاصروه "كان كافياً له أن ينظر في عيني المتهم بالجريمة لكي يعترف الأخير بذنبه أو يقسم ببراءته"، وتسنى لارخاروف في جلسة هادئة استجواب السجين ايميليان بوغاتشوف الذي ظل صامتاً في أقبية الشرطة السياسية السرية.

وفي نهاية القرن التاسع عشر، وبداية القرن العشرين كانت شرطة العاصمة تستشير عادة الطبيب النفسي الروسي الشهير فلاديمير ميخليلوفتش بيخترف، الذي كان باستعماله للتنويم المغناطيسي يعطي استنتاجات عن الصحة العقلية والخلقية لشخصية أكثر القتلة خطراً المدانين بجرائم الاغتصاب المخادعين والمجرمين الآخرين، وتعاون بيخترف مع أجهزة السلطة السوفيتية أيضاً.

وكان الكساندر فاسيليفتش بارتشينكو واحداً من أفضل طلاب بيخترف، وفي الوقت نفسه موظفاً في القسم الخاص في الشرطة السرية،

الذي يعمل في التطوير السري في مجال العلوم السرية، وفي العشرينات قام برحلات سرية إلى سبيريا وإلى ألتاي للتعرف على القدرات النفسية للشومان والرهبان البوذيين، وجمع شيئاً فشيئاً علوما سرية طبقت بشكل واسع تنويم مجموعات روسية من العدائين والكتبة .

طور بارتشينكو طرقاً في التأثير النفسي على المعتقلين، استخدمت فيما بعد لإعداد محاكمات أعداء الشعب وتوبتهم العامة، وفي عام ١٩٣٧ أُعتقل بارتشينكو وقتل مع رئيس القسم الخاص غلوب بوكي، وصودر أرشيفه من قبل رجال الخدمات الخاصة واستخدمت معلوماته التي تسربت للصحافة في أغراض تطبيقية حتى تسعينات القرن الماضي .

الجرائم بواسطة التنويم المغناطيسي

تروى أساطير كثيرة عن المنومين المغناطيسين المجرمين ، لكن قليلا من يعرف أن هذه الروايات ليست ببساطة كلاماً عابراً، فمنذ سنوات عدة شكلت قيادة وزارة الداخلية في روسيا الاتحادية ضمن فعاليتها قسماً يدعى "قسم مكافحة استغلال التنويم المغناطيسي"، ودخل في تشكيلته بعض الاختصاصين الكبار في التنويم، الذين ساعدوا العاملين على كشف الجرائم المرتبطة باستعمال الإيحاء .

يعمل في هذا القسم البروفسور العقيد في الخدمات الطبية والحائز على شهادة الدكتوراه في العلوم الطبية ليونيد غريماك موظفاً أساسياً، وعلى أساس وثائق الأعمال الإجرامية كتب كتاباً "التنويم المغناطيسي والجريمة"، ويتحدث مع مؤلف الكتاب الصحفي ميخائيل ربيونوف ليونيد بافلو فيتش.

- من أين أتت فكرة تشكيل قسمكم ؟

ظهر في بداية التسعينات كثير من الوسطاء الذين أكدوا أنهم يستطيعون إيجاد الأشخاص المفقودين، السيارات وكشف جرائم القتل، فتم تكليفنا من قبل وزارة الداخلية بالاهتمام بهم، لكي نقرر مدى الجدية والفائدة من العمل معهم، ولاحظنا بالتدريج أشياء رهيبة .

ففي بداية عام ١٩٩٣ مثلا استطاع أحد الوسطاء (وهو رقيب في الشرطة سابقاً) كشف ست عشرة جريمة بالتتالي، وأتى إلى قسم التحقيق في ايكاترينبورغ وصاروا يستدعون إليه الأشخاص الذين يراد التحقيق معهم، فكان الوسيط ينظر إلى كل واحد منهم، ويبدأ على الفور بوصف إحداثيات الجريمة بالتفصيل، وكانت هذه عموماً سرقات للشقق والبيوت، فوصف بدقة الوضع والمظهر الداخلي للبيوت المسروقة وتوثقت هذه الحادثة حتى تم تصويرها، ولكن عندما أخذ هذا الوسيط إلى موسكو بعد ثلاثة أشهر للكشف عن جرائم أكثر تعقيداً لم يستطع أن يفعل شيئاً، فيبدو أنه مع الوقت تقلصت قدراته، ولم يتسنَ له تكرار النجاحات أكثر، والأكثر من ذلك فقد عقله.

بعدها تم العثور مرتين على ظواهر مماثلة، لكن لم يكن في الإمكان الاستفادة منهم في كشف الجرائم، فتراجعت وزارة الداخلية عن العمل معهم .

- هل واجهتم في حياتكم وسطاء مجرمين ؟

لقد واجهتنا جرائم تمت عن طريق التنويم المغناطيسي، الذي لم يستعمل فقط من قبل الوسطاء بل كان كذلك من قبل معلمي المدارس، وقادة جوقات

المنوعات الموسيقية، وأطباء، وارتكبوا في معظم الأحيان جرائم اغتصاب، فقبل عدة سنوات مثلاً تسنى بمساعدتنا الانتهاء بنجاح من قضية جنائية لطبيب المنطقة الذي كان يمارس عمله في واحدة من مدن روسيا المركزية، فقد نوَّم اثنتين من بنات المدرسة قدمتا إلى موعدٍ معه، فأوحي لهما بالإذعان الكامل، وأمرهما بأن يأتيا إلى المستوصف واغتصبهما في كل زيارة، وكان عندنا في العمل بعض الحوادث، حين كان الفنانون الذين يتعاملون بالإيحاء يصطادون من القاعة التي يعملون فيها البنات المنومات ويأخذون منهن ما يريدون، وقد كُشف كل شيء عندما أصبحت واحدة من البنات حاملاً، وكان من الصعب إثبات مثل هذه الجريمة لأن الضحية لا تتذكر شيئاً.

- ومعروفة تلك الحادثة عن الطفل الذي لاحظ صدفة أن لديه قدرات إيحائية، فاتبع رغباته الجنسية وأغوى ابنة عمه، واكُتشف ذلك صدفة عندما قُبِضَ عليه متلبساً، لذلك عندما جرى برنامج كاشبيروفسكي التلفزيوني، كنت خائفاً من أن الطلاب كلهم سيستعملون الإيحاء لإغواء زميلاتهم، ولحسن الحظ لم يحدث ذلك، مع أنه من الممكن ألا نعرف بمثل هذه الحوادث كلها .

- ألم تسرق البنوك عندنا عن طريق التنويم المغناطيسي ؟

كما أذكر لا: مع أن بعض الحوادث موصوفة في الأدب الخاص، حين أدخل المجرمون أمين صندوق في النشوة فأعطاهم المال بنفسه، وبعدها لم يتذكر أي شيء، ورأينا جرائم أخرى في معسكرات الاعتقال عندما يخضع البعض عن طريق الايحاء للبعض الآخر.

- ومن أين يعرف الجنائيون التنويم المغناطيسي ؟

هم لا يستعملون التنويم العلمي، بل ما يدعى "بالشعبي" الذي استخدم قديماً في السحر، فعندما تزيل عجوز قروية التلف من جارتها، فهي تحاول إزالة واحد من الإيحاءات المنومة عنها.

ويعمل اللصوص في القانون بوسائل مماثلة لكنهم يقدمون حالات مختلفة للخضوع الكامل. وبالمناسبة، فقد لاحظت أن رجال السياسة المعاصرين يستعملون وسائل مماثلة .

- هل يستطيع خبير التنويم المغناطيسي بسط السيطرة الكاملة على شخصية أخرى ؟

عادة ، وحتى في النشوة العميقة، سوف لن ينفذ الإنسان إيحاء الخبير إذا أتى خلافا لمبادئه الأخلاقية، لكن هناك مجموعة من الأشخاص جاهزة للانصياع لأي تأثير من قبل الغير، كالمجرمين، المتشردين والمدمنين .

- هناك رأي أن البرمجة اللغوية العصبية تقنية عقلية حديثة تسمح بالتأثير على الإنسان بشكل مشابه .

هذه طريقة جدية واستعملت لعلاج المرضى، ويمكن للخبير الماهر في هذه البرمجة أن يدخل الإنسان في النوم في أية حالة كانت .

- هل واجهتم جرائم تمت بواسطة البرمجة اللغوية العصبية ؟

اعتقد أن أحداً لا يمكنه حتى الآن كشف مثل هذه الجرائم، وحتى لا يلاحظها، فأنا أتقابل معكم، أسلم عليك وأصافحك، وأشد على يدك بطريقة خاصة، فأدخلك في النشوة، ثم أفرغ جيوبك وأعطيك أمراً بالنسيان وتتذكر فقط أنك تصافحت مع شخص ما، وستكتشف بعد ذلك أن محفظتك قد اختفت .

- هل يستعمل المحققون التنويم المغناطيسي لحمل المجرم على الاعتراف ؟

هذا ليس قانونياً من وجهة نظر القانون الجنائي، لكن يوجد أمر من وزير الداخلية يسمح باستعمال التنويم المغناطيسي في استجواب الشهود أو المتضررين، وعادة ما ينسى الضحايا ملامح المجرم فنساعدهم على تذكرها، ويمكن للمتهم أيضا أن يقع تحت تأثير التنويم، ولكن فقط بطلب خاص، إلا أن الدلائل التي يتم الحصول عليها تحت تأثير التنويم المغناطيسي ليست لها أية قيمة قانونية .

- وهل يمكن بواسطة التنويم المغناطيسي إعادة المجرم إلى إنسان عادي ؟

اعتقد أن الإنسان ينفذ جريمته في حالة الإيحاء الذاتي، ومن المعروف أن الناس البدائيين توجهوا بواسطة التنويم المغناطيسي عموما، وتحضر عناصر الإيحاء في كل تأثير جماعي – تذكروا المسيرات الهتلرية أو المسيرات في الساحة الحمراء، فبرامج التنويم المغناطيسي الموجودة في المجتمع الإنساني أكثر مما هو متوقع .

- هل مارستم انتم التنويم المغناطيسي ؟

لقد بدأتُ منه مهنة الطب، فقبل عملي في وزارة الداخلية كنت قد أجريت أبحاثاً بواسطة التنويم المغناطيسي على رواد الفضاء والطيارين المختبرين .

- لقد سمعت أنك عالجت شيلو كوف، وزير الداخلية السابق.

كان لديه التهاب العصب الكتفي، وأزلت عنه الألم بواسطة الإيحاء، وإليك هذه الصورة، انظر، انها لأقدم مريض عندي .

- ستِرة جلدية ؟
- لقد استمر علاجه خمس عشر سنة - وكان من أصعب أمراض الأوعية الدماغية وقد أجرينا له جلسات التنويم المغناطيسي من وقت لآخر حتى نهاية حياته.

التنويم المغناطيسي والذاكرة

في عام ١٩٩٣هزت أمريكا مسألة ميريل .أ الخادمة القديمة البائسة التي سَخّرت سنوات شبابها لخدمة والدها الرائع، وفجأة تتقدم للمحكمة بطلب إدانة هذا الوالد بممارسة العنف ضدها عندما كانت طفلة وتدفع بملايين الشكاوى، وقبل بضعة أيام من هذا الحدث كانت في مركز الطب النفسي وعملوا على مساعدتها في استعادة ذكرياتها عن طفولتها فتذكرت ميريل كيف مارس الأب معها فعلاً شائناً في المرج بالقرب من المرآب .

- هل يوجد لديكم في ذلك المكان فيلا ؟ طرح السؤال على السيد أ. في قاعة المحكمة كانت قبل أن تبلغ ميريل الرابعة من عمرها .
- وهل كان هناك مرآب في المرج ؟
- افترض أنه كان
- فاعتبرت المحكمة الأب مداناً

"اجتاح هذا التيار الجارف من تلك الشكاوى أمريكا وبلدان أوروبا الغربية"، "يستطيع المحللون النفسيون المعاصرون إيقاظ أعمق طبقات الذاكرة"، هذا ما كتبته الصحف، وكنتيجةٍ - أصبح ينمو عدم رضى الأطفال المستائين في طفولتهم من أهاليهم، وكان من الكافي للمحاكم أن يؤكد الأطباء عن طريق الإيحاء صحة الشكاوى لإثارة مسألة جنائية .

وبفضل إحياء الذكريات وجد عشرات الآلاف من المحللين النفسيين فرصة عمل كبيرة. ولم تأتِ الصحوة إلا بعد أن خرج إلى النور كتاب تحت مسمى (ضحايا الذاكرة) الذي كتب فيه أب مدان: لقد أدانوني بشيء لم يحصل مطلقاً، فأنا لم أزعج بناتي أبدا، وجمعت فيه مئات القصص عن الآباء المفترى عليهم... وهنا تساؤل المجتمع: كيف يمكن لذلك أن يحدث؟

كان الجراح العصبي الكندي أولتربنفيلد أول من لاحظ أنه إذا مسَّ المشرط أثناء الجراحة مناطق معينة من الفص الصدغي للدماغ فإن المريض سيبدأ مباشرة بتذكر تفاصيل دقيقة للأحداث القديمة، ومنذ تلك اللحظة توقفت الرؤى القديمة وساد مفهوم (نحن لاننسى شيئاً بالمطلق)، وهزت هذه المفاجأة الدوائر العلمية في نهاية ثمانينيات القرن الماضي .

إن أول من اشتهر بهذا العمل رجلٌ في الثانية والستين من عمره ، بنّاءٌ سابق تذكر أنه كان طفلاً عندما ساعد في تجديد كنيسة في مدينة ما، فوضع في الصف الخامس لبنة متصدعة هي السادسة في التعداد، فذهب طبيب نفسي إلى تلك الكنيسة، وتأكد أن تلك اللبنة بالذات انقسمت إلى قسمين .

وكان الخبر المفاجئ التالي عن سبيللا التي تذكرت تحت تأثير الإيحاء أن والدها قتل امرأة مجهولة أمام عينيها عندما كانت طفلة، وعندما ذهبت الشرطة إلى المكان المشار إليه وجدت جثة مدفونة تحت شجرة التفاح، وتم الحكم على والد سبيللا .

يتسنى للأطفال أحيانا إعطاء أمرٍ للدماغ بنسيان المعلومات –ويعلق على الحالة رئيس المختبر الروسي البريطاني الموحد لبيولوجيا الذاكرة كونستانتين انوخين – ويمكن لذلك أن يحدث عندما تتضارب المفاهيم المتناقضة في عقل

الطفل، "أب – عنف" أو "أ ب – قاتل" فتأخذ آلية الحماية هذه المعلومات إلى الوعي الباطن لكي يستطيع الطفل أن يصبح إنسانا معتدلًا، ولكن يمكن أن تحدث عملية معاكسة، فبنتيجة فشلٍ مجهول يعطي العقل فهماً كاذباً.

إن فكرة التجربة التي قلبت نتائجها كل التصورات عن الذاكرة ولدت في ذلك اليوم الذي هزت فيه أمريكا كارثة "تشيلينجر" فطلبت مجموعة من علماء النفس الأمريكيين من طلاب صف في الجامعة أن يصفوا بالتفصيل تلك اللحظة حين سمعوا عن هذه الكارثة، وبعد مرور أربع سنوات طلب من الطلاب أنفسهم أن يعيدوا ذكرياتهم، فظهر أن كلا من الطلاب وصف حالة مغايرة تماماً.

لا يمكن أن نثق بذكرياتنا- هذا قولٌ جديد في العلم، فالإنسان قادر على تذكر الأحداث نفسها، وكل تراكماتها حوله، لا بل ويبدو أنه من الممكن إدخال معلومات كاذبة إلى الذاكرة عن طريق كلام مزيف، فأثناء الإيحاء مثلا، ولكي يتم زرع الأحداث غير الواقعية في الذاكرة يتم تضخيم التفاصيل لدمجها مع الشخصية وإجراء تعديلات عليها.

ويحاول العالم الغربي اليوم كبح الشغف بالإيحاء لأنه يبدو أننا لا نستطيع حتى الآن التكهن بنتائج تغلغل المحلل النفسي في الروح والذاكرة.

٨ – ٣ عملية التحكم بالمعلومات

وسائل التلاعب

يمكن لأنواع العمليات المجراة على المعلومات بقصد التحكم الخفي بالهدف أن تصنف باتجاهات عدة: تحريف المعلومات، إخفاؤها، الإضاءة المتكررة على المسألة، طريقة التقديم، العبء النفسي.

- تحريف المعلومة: يتراوح بين الكذب الصريح والتشويه المتكرر كاختلاق الوقائع أو الانزياح بمجموعة القيم والمفاهيم، فعندما نقول: صراع من أجل حق أقلية ما، فإنه ينقلب صراعاً ضد مصالح الاكثرية .

- اخفاء المعلومات: يتظاهر في شكله الأمثل في التكتم والتستر على مواضيع معينة، وفي كثير من الأحيان تستعمل طريقة الإضاءة الجزئية أو تقديم المادة الانتقائي، وأحياناً "يعزلون المعلومات"، لذلك توجد على أرض الواقع رؤية فقط لنقل المعلومات، لكنها لا تنقل على الإطلاق، فالإجابات على الأسئلة مثلاً، عندما توضح مجموعة الكلمات الملفوظة موضوعاً معروفاً: ((أعطي الدبلوماسي لسانا لكي يخفي أفكاره)).

وتتوضح هذه الطريقة بالرسم التالي :

- أيتها الفتاة!: ألا تعطيني رقم هاتفك ؟
- خذ دليل الهاتف، إنه موجود هناك .
- لكني لا أعرف كنيتك ؟
- هي أيضا موجودة هناك

طرق التلاعب في تقديم المعلومات

إنها تلعب دوراً حاسما في أن يكون المحتوى المبلغ عنه مفهوماً (أو غير مفهوم) بالشكل الذي يريده مرسله، وتتيح وفرة المعلومات في شكلها الخام أو غير المنظم ملء الأثير بتيارات من المعلومات التي لا قيمة لها وأكثر تعقيداً بالنسبة للفرد لكنها تسهل البحث عن الفكرة .

- إن المعلومات المقدمة بجرعات قليلة لا تسمح باستعمالها بفعالية، ويتم الهروب من الملامة بإخفاء هذه أو تلك من المعطيات .

- تعتبر الأقرب إلى التأثير التلاعبي الذاتي طريقة التنظيم الخاص من قبل الشخص الذي يهدي الحاصل على معلومات إلى استنتاجات لا لبس فيها، ففي سلسلة واحدة مثلا (فصل - قسم) تعطى المعلومات عن طرائف وفي الوقت نفسه اضراب شخص ما عن الطعام

وليس نادرا ما تواجهنا مقولات من نوع "لدى طفلان وزوج على كتفيَّ" وهذا يعني: متى يمكنني الحصول على الوقت؟ وسأل أحد الكتاب زميله:

- بما أنت مشغول الآن ؟
- أكتب مذكراتي
- عملٌ جيد، وهل وصلت إلى اللحظة التي اقترضت فيها مني خمسمائة روبل ؟

- وتلعب دوراً مهما لحظة تقديم المعلومات ، فأكثر تقنية معروفة: العرض في الوقت المناسب والمريح للمشاهدين، وتوجد طريقة أخرى لتحقيق هذه التقنية: اعتماداً على الترتيب الذي توضع فيه المسائل للتصويت أو تناقش فيه نقاط جدول أعمال الاجتماع وستكون المحصلة النهائية للتصويت أو المناقشة مختلفة، وهذا ما يحدث بحكم تأثير نتائج التصويت السابق أو المناقشة اللاحقة، ويتم الحصول على نتائج مماثلة في دراسة زيادة مرونة الناس تجاه المطالب بعد التنفيذ المسبق لطلب تافه من القائم على التجربة. فتعمل هنا تلك الآلية النفسية التي توجد في قاعدة سقراط (انظر لاحقا) .

- إليكم أيضا تقنية شائعة أخرى : على سبيل المثال استبدال الموضوع بكلام تصويري عندما تقدم في نص المذيعة مادةٌ يجب لفت انتباه القاعة إليها ، ويزيد رد فعل المشاهدين اللاإرادي على استبدال الخلفية من إمكانية السماح أيضا للطرق الدلالية، وتستخدم هذه التقنية في تسجيل المونولوجات (أو المحادثات) في الراديو، ويدعى اقحام بعض الموسيقا القصيرة المناسبة في الحديث "الفطام".

- وهناك مجموعة أخرى من التقنيات – تقديم المعلومات المتناقضة بعضها مع بعض في وقت واحد، فمثلاً التناقض بين الكلمات والنغمات، ويجب على الشخص الهدف اختيار الرسالة التي يود الرد عليها، ومهما كان رد الفعل فيمكن للمتلاعب دائما أن يعترض بأنه قصد في كلامه شيئاً آخر، ويمكن للتناقض أن يكون أيضا بين الكلمات والحالة، "سوف لن أشغل وقتك أكثر بمشكلتي الفارغة" تصريح يأتي بعد أن يكون قد سرت في حل المشكلة، فيضعك في موقف حرج ، فإذا اعترفت بأن المشكلة عديمة القيمة فستكون جهودك التي ستبذلها في الحل على شاكلتها ، واذا اعتبرت المشكلة مهمة فإنه بدلا من حلها، يتوجب الانشغال بمسألة علاقتها مع صاحبها ، وفي أية حالة ستبدو في وضع "إذا ذهبت إلى اليمين فلا يمكنك أن تنجو برأسك، وإذا ذهبت يساراً ستخسر حياتك".
- الظن والتخمين في الاتجاه الصحيح، وتستعمل هذه الطريقة حين يكون من غير الممكن التحدث بصراحة (رقابة، الخوف من الدعوى القانونية بالتشهير أو التعهد بعدم المهاجمة) مع وجود رغبة بالكلام، فنوضح ذلك بالملاحظة التالية من حياة العلماء والمشهورين .

يتم العمل على دعم أحد علماء الرياضيات المرشح إلى عضوية أكاديمية العلوم، حيث اتفق قادة المدارس العلمية المتنافسة على عدم المهاجمة، أي أن لا يرشوا الوحل على المتنافسين، وفي الجلسة الحاسمة يأخذ الكلمة خصم عالم الرياضيات × :

امتلك غاوس العظيم ثلاث خصائص مميزة :

١ – لقد كان عالم رياضيات عبقرياً

٢ – كانت له طبيعة لا تطاق .

٣- لم يكن لديه طلاب

ومع كل مناقبه امتلك (×) المحترم اثنتين من الصفات المشار إليها، فافشلوا ترشيحه، وبعد الجلسة صفع ممثل (×) المتحدث صفعة مدوية.

و لم يتقرر بالطبع ضم (×) إلى مجموعة العباقرة، لأن التلميح إلى اثنتين من نواقصه الجدية كان أكثر من واضح، ورغم أن المتحدث لم يهاجم (×) شكلياً، إلا أنه نقل للمشاركين في الجلسة معلومة مسيئة للسمعة، ولذلك دفع ثمنها .

العبء النفسي

تنتشر وسائل إعلامٍ تهدف إلى إظهار الضغط النفسي والتلاعبي على الجليس، وفي الأمثلة المقدمة سطرت الكلمات التي تقوم بهذا التأثير بواسطة " التحميل الإضافي"لمعنى جديد.

- "المقولات العامة" التي لا يمكن التحقق منها، ولذلك لا تخضع للمناقشة، فمثلا "كل الرجال سفلة"، "وجميع النساء يكذبن"، "لكل حكيم بساطته اللافتة"، "إن سبب وجود الخارجين على الدين هو رفض الله لهم".
- التعميمات (التعميمات الموسعة)

المتحولون إلى مجموعات من الناس: "يستغرق العمل هنا نصف ساعة، لكنهم من دون شك عجزة " – تعميم خفي لأن "العجزة ليسوا قادرين على القيام حتى بالعمل البسيط ".

- **وفي الوقت**: "دائماً"، "باستمرار"، "أبدا" فمثلاً: "تنتظر منك دائماً المكيدة": إشارة ضمنية إلى خرق المعيار المعتاد، "أنت حتى لم تغلق الباب وراءك "– لها أثر أقوى مما لو قلت ببساطة "اغلق الباب".

- تضخيم الخبر: "بغض النظر عن علاقاتهم، فقد أرسلوهم مع بعضهم في بعثة"، بذلك يتم الإخبار "بأن لديهم تلك العلاقات "، وهناك أمثلة أخرى: "هو بالتأكيد لا يعرف الانكليزية"، "لقد درسها غيابيا" يفهم من ذلك أن ثقافته متدنية .
- استبدال موضوع التأثير: "القيادة لا ترجونا"، "كيف حالنا؟" - في العبارة الأخيرة يلمس جيداً البناء النفسي الفوقي .
- استبدال المفاهيم المعتدلة بالمعتبرة عاطفية وبالعكس: "البضائع المستعملة"، بدلاً من "الأشياء التي كانت قيد الاستخدام"، أو أسوأ من ذلك، "من كتف شخص غريب "بدلاً من الجاسوس السلبي".
- قارنوا هذين القولين :

- تشبه نصائح العجزة شمس الشتاء، تضيء لكنها لا تعطي دفئاً
- نصائح العجزة كطعم الثمار الناضجة، هي ناضجة لكنها ليست خضراء .

من الواضح هنا عدم صحة التحميل النفسي .

- التناظر الكاذب: إن "فولفو" سيارة بالنسبة للناس الذين يفكرون وكأن بقية السيارات صنعت معها من أجل غير القادرين على التفكير.
- بديل المواضيع: "آو. كيف تكلمت مع المسؤول؟"، "ولماذا لديك هذه النبرة؟
- الافتراضات الضمنية المقدمة في تبديل المعلومات "كما تفهمون أنا لا أستطيع فعل ذلك" فالافتراض "أنكم كلكم تفهمون" يُلزم الشريك على الاعتقاد أن الأمر مفروغ منه .
- افتراض النوع -"واضح وبين": "هل ستذهب معنا؟ "، "إلى أين يجب أن أذهب الآن؟"، أو" هل لدي خيار؟" تلميح واضح إلى الإكراه وبالتالي رفع مسؤوليتك عن ذلك، ويمكن عن الأعمال التالية.

الدفاع الفعال هو الهجوم

الأهداف :

للكثير من المقولات التي نصادفها عادةً هدف التملص من النقد، فيضعون ذنبهم ومسؤوليتهم على أشخاص آخرين وأوضاع أخرى، وسنقدم أمثلة على التقديم المناسب للمعلومات .

الوقاية من النقد :

- نحب أن نُخطئ لكي لا نُخطئ في المستقبل .
- نواقصنا هي استمرار لمناقبنا .
- لا يمكن لأية حكومة أن تكون ثورية لأنها حكومة .
- يظهر الرب لمن يؤمن به فقط، وبهذه الحجة هُزم كل الزنادقة والخارجون على الدين .
- لفهم الديالكيتك يجب أن تولد فيلسوفاً، وهكذا آثر الفلاسفة السوفييت تحييد هجمات خصومهم الذين نفوا وجود قوانين الديالكتيك الثلاثة العظيمة .

ترحيل الذنب والمسؤولية :

- تكون المرأة دائماً كالرجل الذي يجلس إلى جانبها .
- لكل شعب حكومته التي يستحقها .
- لا يوجد طلاب سيئون، يوجد معلمون سيئون .
- إن مسير أحد السفسطائيين المغفلين المتوج يبهر أجيال الكتلة الرمادية في المدرسة والجامعة كلها.
- لا يوجد أُطروحات ضعيفة، يوجد ببساطة علاقات قليلة وكثيرٌ من الأعداء لدى صاحبها، (أي خوف ذكي من أي موقف فاشل؟)، و(يسألونني أعضاء

الجنس اللطيف): لا يوجد نساء غير جميلات، توجد ببساطة قلة في الفودكا، (ويدلل على نفسه تواتر استعمال هذه المقولة).

الدفاع الأفضل هو الهجوم

تحول العبارات التالية المهاجم إلى موقع المدافع:

- لكي تتحدث عن النقاء، عليك نفسك أن تكون نقياً.
- كل شخص متقنٍ لكل شيء في دائرة فساده
- جملة عيسى المسيح المعروفة للجميع: فليرمها بحجر من كان منكم بلا خطيئة .

٨ – ٤ الخدع

انواع الخدع

يتفق محتوى هذا القسم مع المقالة الرائعة للكاتب س.بافارنين (حوار حول النظرية والتطبيق في الجدل).

تكون الخدع في الجدل تلاعبية على أساسين:

أولا: تسمح بتفوق آني على الخصم وتلزمه بوجهة نظرها كخاسر

ثانيا: تترك نتيجة الجدل تأثيرها على المستمعين فيعتبرون المنتصر محقاً، وإذا حصل النصر بعيداً عن العدالة، لكن بفضل الخدع الممكنة، فيكون هذا تلاعباً صرفاً.

وما يخص المثال يكفي أن يقام الجدل في المحكمة بين فريقي الاتهام والدفاع حتى يحسم المستمعون (قضاة وهيئة محكمين) أمرهم لمصلحة المنتصر في الجدال .

وهناك مثال آخر: مناظرات سياسية ، يدلي الناخبون عادةً بأصواتهم إلى الجانب المتصر رغم أن النصر يمكن أن يكتسب بواسطة الوسائل التلاعبية والديماغوجية، وتسمى بالخدعة أية وسيلة يراد منها دفع المحاور إلى وضع غير مؤات بالنسبة له، وتوجد أيضا خدعٌ نستعملها لتسهيل الجدل أمامنا - وهذه جائزة، أما الخدع الأخرى وغير الجائزة فإنها غير شريفة .

إن إحصاء كل الخدع أو تصنيفها في وقتنا الحاضر غير ممكن، لذلك من الضروري وصف بعض من أكثرها أهمية واستخداما، لكي نساعد في معرفتها و نقدم سبل الوقاية منها.

الخدع الجائزة

- **الاستدراج:** يحدث عادة أن الخصم يستشهد بحجة لا نستطيع أن نعترض فوراً عليها أو ببساطة لا نستوعبها، ففي هذه الحالات يحاولون قدر الإمكان وبشكل غير ملحوظ استدراج الاعتراض، فمثلا: تطرح أسئلة مرتبطة بالحجة المقدمة للاستيضاح حولها، و يبدؤون بالإجابة من بعيد ومن أي شيء له علاقة مع السؤال المطروح لكن ليس مرتبطا به مباشرة، وفي هذا الوقت يتابع الفكر العمل ليجد الاعتراض المرغوب فيه .
- **التشديد** : هذه الوسيلة جائزة تماماً عندما نرى أن الخصم مرتبك في حجة ما أو أصبح متحمسا أو يحاول أن يبتعد عن الإجابة، فإننا نبدي اهتماماً خاصاً بتلك الحجة ونبدأ بالتشديد عليها، وكيفما كان الجدل يجب دائماً وبيقظة تتبع نقاط الضعف في حجة الخصم، وعند إيجادها يجب التعامل دون أي انفراج طالما لم يتم توضيح وتعيين كامل ضعف هذه النقطة، ويستحق الإفراج عن المنافس فقط حينما يتوضح أنه في صدمة بينةٍ أو من كرم الاخلاق عند الفائز .

- الحجج المبعثرة:

تعتبر جائزة أيضاً بعض الخدع التي تردُّ على خدع الخصم غير الشريفة، ومن دون ذلك أحيانا لا يمكنك حماية نفسك، فمثلا من الضروري لك إثبات فكرة مهمة ما، ويشعر المنافس بأنك إذا أثبتها فإنك ستثبت صحة طرحك ،وعندها سيخسر موقفه ولكي لا يتيح لك فعل ذلك يذهب إلى الخدعة غير الشريفة، ومهما كانت حجتك التي ستقدمها فسوف يعتبرها غير مقنعة .

وإذا قلت: "كل الناس يموتون أخيراً"، فيرد المنافس: "هذا غير مثبت حتى الآن" وتقول: "أنت نفسك موجود أم لا؟" فيجيب: ممكن أنني موجود، ويمكن أن يكون ذلك وهماً"، فما الذي يمكن فعله مع هذا الشخص؟ فعند نفيه الخبيث للحجة، يبقى لك إما ترك الجدال، أو إذا لم يكن ذلك لائقا، فيتوجب الإسراع إلى خدعة دفاعية، وأكثرها خصوصية خدعتان هما : أن يُدفع بالحجج لخدمة الفكرة المراد إثباتها بحيث لا يلاحظ المنافس أنهم قدّموا لهذا الهدف، فعندها سوف لن يستمر ولن يتقبلها، أما عندما نقدمها كلها مبعثرة، ثم يبقى علينا جمعها مع بعضها فإننا سنثبت الفكرة وسيقع المنافس في الفخ.

- الفكرة المتناقضة :

عند ملاحظة أن المنافس ينفي بخبث كل حججنا التي نقدمها لخد إثبات الفكرة، وعلينا تقديم أية حجة عندما ننصب الفخ، نصمت عن حجتنا ونأخذ بدلاً منها فكرة مناقضة لها، ونتظاهر بأننا سنستعملها حجةً، فإذا أصَّر المنافس على نفي جميع حججنا فيمكنه دون أن يفكر جيداً الهجوم على هذه الكذبة ورفضها، وهنا ينغلق الفخ، وعند رفض النقيض لحجتنا يكون بذلك قد تقبل الحجة التي أردنا تقديمها .

مثال: يجب تقديم حجة "بعض الناس فاسدون بفعل الطبيعة"، فيذهب خصمنا لنفي ذلك دون أي سبب، فقط لكي لايمرر أية حجة، حينها نتظاهر بأننا نريد أن ندفع بحجة مناقضة للفكرة: "وسوف لن تنفي بعد كل شيء أنه بفعل الطبيعة يكون كل إنسان خيِّراً وصالحاً، ويكتسب الفساد عبر التربية ومن الوسط وهكذا"، فإن لم ينجُ الخصم من الفخ فإنه سيستخدم هنا تكتيكه ويعلن أنها فكرة كاذبة بشكل واضح، "وبدون شك يوجد أناس فاسدون بفعل الطبيعة"- ويعطي الدلائل أحيانا، وهذا ما هو ضروري بالنسبة لنا بالضبط (قدمت الحجة ، وانغلق الفخ).

الخدع غير الجائزة

الخروج التلاعبي من التواصل :

سنشير إلى أكثر أربع طرق هي الأكثر شيوعاً للخروج من التواصل، والتي يستخدمها المتلاعبون بشكل متكرر جداً .

- التظاهر بأن وجودك في النقاش محض صدفة: "ليس من عملي أن أقول لكم"، "أنا في ذلك طبعا لا أفهم شيئا، ولكن ....."، "لا أملك الحق في التدخل في عملكم الخاص، لكنه يبدو لي ...." .
- يضع تحت الشك أنه قال قبل قليل: "اوه .... فلننسَ ذلك ..."، "أنت لم تُمسك بالمعنى الأساسي .."، "لا تعطِ أهمية لهذه الكلمات ..." .
- التظاهر بأن كلماته تابعة لشخصية أخرى: "اه ... أنا لا أتكلم عنكم، بل بشكل عام ..."، "أنا ببساطة فكرت بصوت عال، اعذرني ...."
- التظاهر بأنه لم يستوعب الوضع أو سياق ما يقال: "أنت تضحك علي دائما ...."، "أنت تبالغ في تقديري" .

الخروج الخاطئ من الجدال

هناك عددٌ لا يحصى من الخدع غير الجائزة، ومنها الفظ والخشن جداً، ومنها الرقيق جداً، ويعتبر الخروج الخاطئ من الجدال مثالاً على الخدعة الفظة، ويضطر المرء أحيانا لترك النقاش لأن الخصم "على سبيل المثال" ينتقل إلى الشخصنة، ويسمح لنفسه بعبارات فظة وفاحشة، وسيكون هذا بالطبع خروجاً صحيحاً من النقاش وبدافع جدي .

ويحدث أيضاً أن المجادل يشعر بالحرج لأن الخصم أقوى منه عموماً أو في مسألة معينة، لذلك يشعر بأن الفوز على الخصم ليس في متناول يده، فيحاول "الهروب من النقاش في كل شيء"، "ترطيب النقاش"، "إنهاء النقاش باكراً" وهنا لا يخجلون وعادة ما يسرعون إلى الخدع الفظة .

لا تعطِ الفرصة للكلام

إنها أكثر الخدع فظاظة، يقاطع الخصم باستمرار، ويحاول الصراخ أو ببساطة يظهر باستعراض أنه لا يرغب في الاستماع، فيغلق أذنيه، يشرب ويصفر... ويبدأ مشاهدو الجدال بلعب الدور نفسه عندما يرون أن حليفهم اضطر لذلك، فيعلو الصراخ المعبّر عن عدم الرضى، والتصفيق والخروج الاستعراضي من المكان - كل ذلك متوافق مع ثقافة المستمعين، إلا أن الرقص ليس ممكنا طبعاً في مثل هذه الظروف، ويدعى هذا "تعطيل الجدال".

من الرأس المريض إلى المعافى

إذا كان الخصم وقحاً، يمكنه ألا يتيح لك الفرصة بالتحدث معلنا : "لا يمكن الجدال معك لأنك لا تقدم إجابات معقولة على الأسئلة"، أو حتى "لأنك لا تتيح فرصة للحديث"، وأحيانا يجري ذلك كله برقةٍ .

وإذا قدمتم حجة قوية لكنها معقدة ، ولم يستطع الخصم أن يتلفظ بشيء ضدها، عندها يقول بسخرية: "اعذرني، لكنني لا استطيع الجدل معك أكثر، فهذه الحجج أعلى من مستوى إدراكي وتفوقني ذكاء".

وبعد هذا العناد لا يمكن أن تجبره على متابعة النقاش إذا لم تمسكه من يده، ولكن أحيانا يمكن المتابعة إذا صرحت بأنه إن لم يفهم الحجة فإن السبب يكمن في عدم قدرتنا على إيصال الفكرة بوضوح، وليس في عقله الذي لم يستوعب .

البرهان بالقوة :

وهذه خدعة أخرى أكثر جدية تهدف إلى وضع حدٍّ لتقرير غير مؤاتٍ، فيجادل الشخص في البداية شرفاً لشرف، وعندما يسير الجدل في غير مصلحته يعود ليمسك بزمام الأمر مشيراً إلى خطر الطرح على الحكومة أو المجتمع...، وبغض النظر عن سلطات "النظام الجديد أو القديم"، "جنود"، أو "رفاق" فإن تسمية هذه الطريقة من الناحية التقليدية واحدة: "استدعاء الشرطة"، ويكون الجوهر واحداً وهو: تأتي سلطة ما وتغلق فم الخصم ، وهذا ما طلب إثباته، فيتوقف النقاش ويكون النصر إلى جانبنا، ولكي تُستخدم هذه الخدعة، يَلزم بالطبع عقل جاهل جداً أو ضمير أسود .

البرهان بالعصا :

يهدف "استدعاء الشرطة"، إلى إيقاف الحديث فقط، ولا يرضى الكثيرون بذلك، فسيستعملون وسائل مشابهة لكي يقنعوا الخصم أو بالأحرى إجباره على الموافقة على الأفكار على الأقل، وحينها تدعى هذه الحجج أو البراهين "البرهان بالعصا".

وفي وقتنا الحاضر تستخدم "البراهين بالعصا" بالمعنى الحرفي للكلمة، وكثيراً ما يقنع العنف بكل أشكاله الكثيرين ويُحسم النقاش ولو إلى حين، وليس صدفة انتشار مقولات في المجتمع من نوع: "الشخص المحق هو من لديه صلاحيات أكثر"، "الجدال مع القيادة كمن يبصق بعكس الريح".

إنها خدعة قبيحة جداً تتلخص في أنهم يأتون بهذه الحجة التي على الخصم أن يتقبلها خوفاً من مكروه أو خطر ما، أو التي لا يستطيع الرد الصحيح عليها، لذلك السبب ذاته، فيَلزم عندها إما الصمت أو التفكير بطرق ملتوية معينة.

إن هذه الخدعة في جوهرها سرقة في الجدل حتى وأكثر من ذلك، إذ يقترح السارق بصراحة معضلة "المحفظة أو الحياة" فيضع المجادل غير الأمين بشكل خفي وبريء أمام ضرورة الاختيار: تقبُّل الحجة أو مواجهة المكروه والخطر، "بين اللااعتراض أو المعاناة".

تكثر هذه الحجج في كل الأزمنة وعند كل الشعوب والأنظمة وفي الحياة الاجتماعية والخاصة، وتستحق ملاحظتها في الصحف مثلا - اليمينية أو اليسارية حسب الجهة التي تسيطر على السلطة، وبالطبع لا تنحدر كل وسائل الاعلام إلى هذا المستوى، لكننا كقاعدة عامة يمكننا القول أنه كلما كانت الصحيفة متطرفة، كانت الفرصة أكبر في أن تصادف فيها "البرهان بالعصا"، ويلفت النظر أن محبيه كُثرٌ ومن المعسكر المقابل.

حجج لكل العصور:

كانت هذه الجدالات موجودة في زمن محاكم التفتيش: يصرح مفكر حر أن "الأرض تدور حول الشمس" فيعترض الخصم، إليك ما كتب في

المزامير" لقد وُضِعت الأرض على قواعد صلبة، فلا تتأرجح من مكان لآخر"، فبماذا تفكرون؟ يسأل بحدة: هل من الممكن أن يخطئ الكتاب المقدس؟ فيتذكر المفكر الحر محاكم التفتيش ويتوقف عن الاعتراض، وحتى أنه يقتنع عادة من أجل أمان أكثر، وأحيانا يبدي مباركته للمعلومة.

فكأن الحجة القوية "البرهان بالعصا"، التي تقف محاكم التفتيش وراءها مقنعة لأغلبية الناس الضعفاء ولا يستطيعون مقاومتها .

عندما كانت الغلبة للبلاشفة في الاجتماعات ذاق البرجوازيون الأمرّين "هذا وارد في قرار اللجنة التنفيذية، وأنتم تقولون: هذا فكر تغييري، وهذا يعني أنهم في اللجنة خونة؟ "، وينتظر المستمعون بكآبة بماذا سيجيب البرجوازي ....، وهناك شرطي يمشي على طول المسافة فيرد " نعم أنا لا أقول شيئاً ..." ويصمت ويحاول الانسحاب بدون اكتراث .

وبديهي أن تُقنع الهيئات القيادية مرؤوسيها أحيانا بطريقة ناجحة جداً، فالتلميحات إلى تسريح الكوادر القادم يؤثر "بما لا يقارن" بشكل أكبر وأقوى من بلاغة " شيشرون ".

قراءة ما في القلب:

ينتمي الكثير من "قراءات ما في القلب" إلى التعديلات والتكيفات المفضلة، فهي خدعةٌ مكونة من أن الخصم قليلاً ما يفهم كلماتك بالقدر الذي أجبرتك الدوافع الخفية على قولها، وحتى الخصم أحياناً يقتصر على ذلك فقط، وتُصادَفْ هذه الخدعة كثيراً فتستخدم عموماً "لِكَمِّ أفواه الخصوم".

مثال: "لا تتحدثون عن ذلك لأنكم مقتنعون به، بل من الإصرار على الجدال"، "أنتم أنفسكم الآن تفكرون أيضاً، لكنكم لا تريدون

الاعتراف بخطيئتكم"، "تتحدثون انطلاقاً من الحسد، "من مصلحة شرف الزي"... "كم دفعوا لكَ لكي تدعم هذا الرأي؟"، "تتحدثون هكذا انطلاقاً من الالتزام الحزبي".

كيف يُردْ على "قراءة ما في القلب"هذه ؟ فهي تكمُّ أفواه الكثيرين، لأنه عادة من غير الممكن دحض مثل هذه الاتهامات ، تماما كإثباتها .

معركة الفكر مع الحمقى :

تكتسب الخدعة القوة الحقيقية بارتباطها مع "البرهان بالعصا"، فمثلاً إذا أردنا إثبات مضرة نشاط حكومي ما، يكتب الخصم: "إن سبب هذا الهجوم على النشاط واضح: هو السعي للنيل من هيبة السلطة "، وكلما كانت المضرة المذكورة أكبر كانت الرغبة لمثل هذا الرد أقوى .

وطبعاً إذا كانت تلك الاتهامات مسوغة فيمكن أن تكون في هذه الحالة محقةً، ويقدم المتهم فعلاً مفيداً، وهذا واجب وطني أحياناً، لكن لا يمكن أن نسميه جدلاً، ولا يمكن أن يختلط مع الجدل، فالجدل هو صراع فكرتين وليس فكرة وحماقة، ويجب الوقوف بكل الوسائل ضد استخدام هذه الطرق أثناء النقاش ، فليست كل مبارزة لفظيةٍ جدلاً.

البحث عن الدافع

تأخذ "قراءة ما في القلب" أحياناً شكلاً مختلفاً: "البحث عن الدافع الذي لا يتحدث عنه الشخص أو يكتب، وبدون شك لا يفعل ذلك بدافع معين (غير لائق)، "لماذا لم يعرب عن حماس وطني عندما تحدث عن ذلك الحدث؟ - واضح أنه لا يتعاطف معه" .

وبهذا يمكن للهاوي الماهر أن يتعرف على "قراءة ما في القلب" بوجود الرغبة في البحث عن الفتنة في كلام الخصم وفي صمته أيضاً.

الافتراء

يجب أن نضم الافتراء إلى هذه الفئات من الخدع، فيسعى الإنسان، بوجود شهود الجدال إلى تقويض الثقة بخصمه، وبالتالي بحججه ويستعمل من أجل هذا الهدف تلميحات غادرة وعديمة المسؤولية، ملقياً بالظلال على خواصه الأخلاقية وأهليته.

عندما تسود "البراهين بالعصا" الفظة، وتكون حرية الكلمة مقيدة بالعنف، يجري تطوير خدعة خاصة معاكسة، وشنيعة أيضاً، فلا يستطيع الشخص قول شيء للرد على حجة الخصم، لكنه يتظاهر أنه كان في إمكانه قول الكثير، لكن .....

"يعرف خصمنا جيداً لماذا لا نستطيع الاعتراض عليه على هذه الصفحات، فصراعنا غير متكافئ، وليس شرفاً عظيماً للخصم أن ينتصر على المقيدين".

إن تعاطف القارئ مع الضحية واستياءه من الشرير أمر لاشك فيه، واستغل كثيرون هذه الوسيلة لينعتوا أنفسهم دون استحقاق بالشخص الذكي الذي لا يدعونه يتألق وهكذا يُحول كل عنف ضد حرية الكلمة الناس إلى ظالمين ومظلومين.

الخدع النفسية

أوضاع المجادلين:

إن تلك الخدع التي نسميها نفسية مهمة جداً، فهي مبنية على معرفة خواص الروح الإنسانية ونقاط ضعفنا، وأن للأوضاع النفسية أثناء المبارزة

الشفهية تأثيراً كبيراً على مسيرتها و نتيجتها، فعندما نكون في حالة صدمة، تسيطر علينا استثارة خفيفة يعمل فيها الفكر والذاكرة والخيال بوضوح ، فنعمل أفضل من المعتاد، بينما إذا كنا منفعلين، مرتبكين ومشتتي الانتباه فإننا نجادل ونفكر بشكل أسوأ، ومن هنا تنشأ سلسلة من الخدع النفسية التي تعنى بإخراجنا عن توازننا وإضعاف فعالية تفكيرنا .

الاخراج الجلف من التوازن

من أجل ذلك ثمة وسائل كثيرة ومتنوعة، وأكثر الخدع فظاظة - تثير الخصم وتخرجه من ذاته وتتركه في درب الإهانة والسخرية ، وهي اتهامات غير محقة وتثير الاستياء، وإذا أُستثير الخصم وتوتر فقد خسر فرصاً كثيرة في النقاش، وهناك بعض الماهرين يضخمونها إلى الدرجة التي يرغبون بها، فمثلاً: أحد المجادلين وعن طريق السخرية والاتهامات غير المحقة أخرج خصمه من توازنه، فأصبح الخصم هائجاً وتظاهر المهاجم بطيبة قلب لا توصف ليخبره بلهجة المحسوبية: "ماذا أيها الصديق! أنت غاضب، إذا أنت غير محق" .

السفسطة

عند انتهاك قوانين التطور الطبيعي للفكر تظهر خطيئة منطقية تنشأ عادة عن غير قصد، وتسمى في هذه الحالة المغالطة (من اليونانية "المنطق الخاطئ")، ويتم في بعض الأحيان التجاهل عن عمد لمتطلبات المنطق، فتسمى الخطيئة المقنّعة قصداً سفسطة (من اليونانية "تلفيق").

فالسفسطة تمثل خدعة ذكية يتم بواسطتها إصدار حكم باطل مكان الحقيقي، وهي احتيال فكري نوعي يلجؤون إليه في تلك الحالة، عندما تتركز المهمة على عدم خسارة النقاش، والتمسك بالنصر على المنافس .

استبدال الطرح

قدم شخص ما اقتراحاً يتغير محتواه في النقاش بشكل غير ملحوظ، وينسب للخصم كلام لم يقصده على الإطلاق، فيتمكن الشخص من الفوز عليه في النتيجة، وليست تقنية إنجاز هذا الغش معقدة، إذ يستعمل السفسطائيون بإتقان التعريف غير الدقيق لمادة كثير من النقاشات، وغموض الطرح الذي يرد فيها، ويملؤون الفجوات المنطقية الموجودة بالمحتوى الضروري لهم، ولهذا السبب يحتمل الطرح تحولات خفية.

إن العبد اليوناني ايزوب الذي دخل التاريخ خصوصاً بحكاياته التعليمية (الأساطير) كثيراً ما أنقذ صاحبه الفيلسوف كسانغا، وذات مرة حين شرب كسانغا بكثرة أعلن متفاخراً أنه سيشرب البحر إذا خسر جدلاً ما، ولسوء حظه أنه خسر ذلك الجدل فهرع إلى ايزوب، وقال: "أنقذني، فالناس يصرون على تنفيذ الكلمة التي أعطيتها".

فسأل ايزوب: هل صحيح أنه يصب في البحر باستمرار مئات الأنهر؟ نعم هو كذلك يعني أنه عند شرب البحر يتوجب شرب الأنهر بالوقت نفسه، ولم يكن ذلك من ضمن الاتفاق، فعليكم أنتم أن توقفوا تغذية الأنهار للبحر، عندها سننفذ الكلمة التي أعطيناها ونشرب هذا البحر، فانسحب القادمون خالي الوفاض.

هذا مثال ناصع على استعمال وسيلة - استبدال الطرح وغالباً ما ينجز هذا الاستبدال بتبديل الكلمات بهدوء، فعلى سبيل المثال: أغلبية بـ "بعض" ودائما بـ "كقاعدة" وفيما بعد بـ "في أي ظروف معينة" وهكذا.

تعدد معاني الأقوال

يعد تعدد المعاني في اللغة تربةً خصبة وغنية لتحويل الطرح، فيمكن للكلمات نفسها أن تعبر عن معانٍ مختلفة.

"بين العظيم والسخيف خطوة واحدة" يشير هذا القول المأثور إلى تقارب المتناقضات، لكن يمكن أن يحمل معنى آخر .

لقد فعلها بمهارة مايا كوفسكي أثناء مناظرته مع الجمهور بعد قراءة أشعاره، إذ صعد رجل قصير القامة إلى المسرح وقال: "بين العظيم والسخيف خطوة واحدة" فخطا الشاعر خطوة باتجاهه وقال: "نعم، أنه كذلك " فكان لبداهة الشاعر نجاحٌ كبير لأن الناقد بدا في وضعٍ مضحك.

ويرتكز على تعدد معاني الكلمات كثير من وسائل الكوميديين والساخرين، وإليكم كيف استخدمه ببراعة الكاتب الروسي الشهير فلاس دوروشيفتش في بداية القرن العشرين في رواية "قضية آكل لحوم البشر".

دخل التاجر الثمل سيمينودوف في شجار في السوق فقبضت عليه الشرطة، فقرر التاجر أن يعطي لنفسه وزناً وأعلن بتفاخر "أنه أكل في الليلة الماضية فطائر مصنوعة من لحم ناظر شرطة"، ويجب أن يكون ذلك قد حدث لأن ذلك الناظر قد اختفى! فتم الشك في سيمينودوف بأنه أكل رجل النظام، وأدين بأكل لحوم البشر .

تعليل الطرح بالطرح نفسه.

يصرح السفسطائيون بذلك قصداً، ولكن يحاولون تغطيته بعناية، وهكذا دخلت الشخصية الشهيرة موريل سفاناريل في لعبة "طبيب بغير إرادته"، فلقد وضع التشخيص للمرضى دون أخطاء.

أعلن موريل أنها خرساء، فتساءل والد الطفلة: ومما حدث ذلك؟ فأجاب سفاناريل: من أنها فقدت موهبة الكلام، فيتابع الأب: حسناً: قل لي من فضلك السبب الذي أدى إلى ذلك، فكانت الإجابة: إن أعظم العلماء سيقولون لك الشيء نفسه، فلديها لسان لا يستدير.

نلاحظ أن الكلمات والمعاني "خرساء"، "فقدت موهبة الكلام"، "اللسان لا يستدير" متكافئة في المحتوى، لذلك لا يحدث أي تطور في المعلومات في هذا الحديث، فتتراوح الفكرة في مكان واحد، ولا يحصل عليها تأكيد أو إنكار.

يجري العدد الأكبر من الأعمال التخريبية السفسطائية في سياق التتابع المنطقي للبراهين على الطرح الذي يراد إثباته، وفي مرحلة تطور الجدل هذه تقع أخطاء كثيرة، وتصادف عادة في الاستدلالات الاستنتاجية، والاستقرائية، والاستدلالات عن طريق القياس، فان من قال "اذا قلنا آ، فيعني ب ....." يأخذ على عاتقه مسؤولية كبيرة، وسيكون محقاً فقط عندما ينبع الطرح مع الضرورة المنطقية من الاثباتات الموجودة.

الاخراج عن التوازن (الأساليب اليسوعية)

يمكن أن تجرح أي شخص يحترم نفسه عندما تبدي الاستخفاف به بالخلط أو عدم تذكر اسمه فوراً "أكساندر إإ .... غافريلوفتش" أو بتذكر الكنية بدون اللقب المعروف به لدى العموم "ملاحظة سيدوروف" بدلا من "ملاحظة البرفسور سيدوروف" وإن إساءة الاستماع لسؤال الجليس أو تعليقه يجعله يكرر الحديث أكثر من مرة، وتناسب هذه الوسيلة حين يكون لدى الخصم أسلوب سيء وقناعة أنه سيفوز دائماً إذا اعتمد على التلاعب بالسمع .

ويمكن ضمن هذه الوسيلة إدراج "إعادة زلات لسان المنافس وعيوب كلامه" والسماح بالقدف بالكلام، مثلا "لا تقل حماقات"، "من المضحك سماع ذلك" وتوجيه إيماءات لاذعة لها وقعٌ على المنافس أشد من الكلام، وهناك وسيلة للاستخفاف بالكنية والمظهر الخارجي، العمر أو صفات أخرى "إن عمرك يوحي بمحاكمة ناضجة أكثر مما نسمعه منك"، ويجب معرفة هذه الوسائل كي لا نؤخذ بالاستفزاز، وأن نتعامل معها باستحقاق ودم بارد .

طريقة خبيثة

يبدأ شخص ما بالسخرية من معتقدك "قدس الأقداس" دون أن يقترب من شخصك لكنه يتجاوز الحد، فإذا كان الجدال مهماً وطبيعياً وأمام المستمعين، فإن البعض يلجؤون إلى "خدعة المنافسين" لكي يُضعفوا منافسهم، فقبل إلقاء كلمته في المنافسة أو المسابقة يخبرونه بأنباء مزعجة جداً أو يخرجونه عن طوره بإهانة، معتمدين على أنه لن يملك بعد ذلك نفسه، وسيلقي الكلمة بشكل سيء جداً.

هذا ويستنكف بعض المتناظرين أحياناً قبل مناظرة جدية إذا سمعوا أنباء سيئة، وتعتبر هذه الطريقة الموصوفة خبيثة جداً وحقيرة، ويجب الحذر منها .

لا تعطِ فرصة للصحو

إذا كان المنافس ساذجاً وسريع التصديق وبطيء التفكير، فإن بعض سحرة الجدل الخبثاء يحاولون مفاجأته بصعقة في النقاش، وخاصة أمام المستمعين، فيتكلمون بسرعة ويعبرون عن أفكارهم بشكل صعب الفهم، ويستبدلون موضوعاً بآخر، بعد ذلك ودون إعطاء فرص للصحو من الصفعة يخلصون إلى استنتاج مرغوب فيه، ويتركون النقاش كمنتصرين.

لا يخجل أكثر السفهاء أحياناً من أن يأتوا بأفكار سخيفة وغير مترابطة، وفي الوقت الذي يحاول فيه المنافس الشريف الذي يفكر ببطء ان يمتلك سياق الفكرة يتركون ساحة المعركة بشكل احتفالي دون أن يراعوا بشاعة هذه الوقاحة، ويجري ذلك غالباً أمام المستمعين الذين لا يفهمون شيئاً من موضوع النقاش، ويحكمون على النجاح والفشل بالعلامات الخارجية .

ونجد مثالاً ساطعاً على هذا السلوك في الجدال في الرواية الرائعة لفاسيلي شوكشين "البتر"، حين أعاب غلوب كابوستن (بمفهوم الرجال قليلي الثقافة) على الآتين إلى قرية المثقفين، وخاصة بواسطة سلسلة من هذه الخدع غير الشريفة .

ذر الرماد في العيون

يمتلكون مجموعة من الخدع بقصد صرف الانتباه عن الفكرة التي يريدون إبعادها عن النقد، ولأكثر الخدع خصوصية يوجد هذا الشكل: الفكرة التي يريدون الإتيان بها دون أن يلاحظها أحد، أو لا تقال أبدا وتتسلل فقط بين السطور، أو تكون مختصرة قدر الإمكان في شكل غير واضح، ويعربون قبلها عن الفكرة التي يجب بشكلها أو محتواها أن تلفت انتباه الجليس، فمثلا يضربه بشيء ما ويصيبه، فإذا تم ذلك بنجاح تظهر فرصٌ كثيرة لمرور الخدعة بهدوء وسلام، فينظر المنافس ويسمح بمرور الفكرة غير الملحوظة دون أي نقد .

الأثر الكاذب

غالباً ما تأخذ هذه الطريقة شكل التوجه إلى أثرٍ كاذب ، فقبل الفكرة التي يريدون تمريرها بعيداً عن الانتقاد، يدفعون بفكرة تبدو للمنافس

خاطئة ومثيرة للشك، فيفترض في ذلك أن أي خصم يبحث في منطقنا عن الاماكن الضعيفة، وتهاجم الأغلبية اول مكان ضعيف تلقاه وتمرر دون انتباه الأفكار التالية إذا لم تكن هذه الأفكار واضحة للعين .

وعلى سبيل المثال :لا أحد يشتري المنزل، ولخفض السعر يريد الدفع بفكرة دون انتقاد، بأن المنزل قديم مع معرفة أن البائع ستثار حفيظته وينهار بسخط عند أي اتهام له بعدم المصداقية، فيقول المشتري: "سمعت أن المالك حصل على هذا المنزل القديم حينها عن طريق مكيدة ما"، فإذا انقض الخصم على التهمة فقد يتناسى "بيت قديم" دون نقد، وعندها يمكن تكرار هذه الكلمات في نفس جو المعركة لإخفائها في الظل حتى يتعود عليها السمع فتمرُّ الفكرة .

الإغراء

تسمح هذه الخدعة بتعديلات متنوعة، عندما يتم الشعور أن الفكرة المزيفة التي يريدون تقديم الحجة خفيةً تحت لوائها، يمكنها ذاتها ألا تثير انتقاد الخصم، فيحاولون أن يظهروا له بشكل مصطنع أنهم يعتبرونها نقطتهم الضعيفة، فمثلا يحاكي المجادل عن طريق النبرة وتعابير الوجه والوقفات سلوك الشخص الذي أدلى باعتراضٍ ضعيف خائفاً عليه ومحاولاً بأسرع ما يمكن تقديمه خفيةً هارباً من الانتقاد.

يمكن للخصم قليل الإغراء أن يقع بسهولة في هذا الفخ ، إذا لم يُعد المنافس اللعبة أو لم يؤكد على رغبته في الانسحاب، وتجدر الإشارة إلى أن الحماسة تعتبر واحدةً من أقوى الوسائل في فن الخطابة التي تصرف الانتباه عن الأفكار وعلاقتها المنطقية، وكذلك التعبير عن الانتعاش العاطفي القوي، والزيادة في السبل والأشكال الجيدة، ومن المؤكد في

التجارب أن المستمع في العادة أسوأ من غيره في تلقي وتذكر أفكار هذه الأجزاء من الكلام.

الرهان على الخجل المطلوب

غالباً ما يستغل الضعف العادي بالنسبة للأغلبية - (يبدو أفضل مما هو عليه في الواقع، أو لا يحط من قدره في عيون المنافس أو المستمعين)، فعند النظر إلى المثال حيث يكون المنافس ضعيف المعرفة، فإنهم يأتون بحجة غير مثبتة أو حتى كاذبة: "من المعلوم لكم طبعا أن العلم الآن وجد ...." أو "قديماً وجد العلم" أو "الحقيقة المعروفة للجميع ..." أو "هل من المعقول أنك حتى الآن لا تعرف عن أن ....." فإذا خاف المنافس من أن يحرج نفسه بالاعتراف أن ذلك ليس معروفاً له، فيكون قد وقع في الفخ .

المضاربة في القيم الأخلاقية

يستخدم كثيراً من أجل الفوز في النقاشات تعديل آخر لهذه الخدعة مبني على نقطة الضعف تلك، فمعروف للجميع أنه عادةً ما يقال شيءٌ ويفكر بشيء آخر، فالكلام الذي يقال مختلف تماماً عن الرغبات الخفية والقناعات والأهداف التي تختفي وراءه، وحين لا يعترف الإنسان بذلك ولا يجرؤ على دحض الكلمات فلأنه لا يريد أن يبدو شخصاً قليل المعرفة (ليس جيداً بما فيه كفاية)، وقد لاحظ هذه الميزة ارسطو من قبل .

تكون المواقف الأخلاقية السامية عند الكثيرين على الشفاه ، وفي النفس والأعمال لدى البعض، فمثلاً: الأشخاص الذين يتبنون تعاليم ارسطو على أرض الواقع ليسوا كُثراً في هذا الوقت "من الأفضل أن تفلس وتبقى صادقاً من أن تثرى بالكذب"، لكن من النادر أن يقف ضدها أحد بالكلمات .

لكل عصر حقائقه الدارجة التي يضطر الناس معها إلى الموافقة (بسبب الخجل الكاذب أو الخوف)على تسميتها متخلفة، غير ثقافية ومحافظة، وكلما كان الإنسان أضعف روحياً كان أكثر عرضة للطعن في هذه العلاقة .

يوجد لدى الإنسان غير الأمين كلا النوعين من الخجل الكاذب والصالح، لذلك هو كمنافق وجبان يفعل ما يطيب له، فنرى أن البطل الرئيسي في فيلم "أفونيا" سباكٌ يتلفظ دائماً أثناء حديثه مع الفتاة بحقائق صحيحة، مما يكون لديها انطباعاً عن استقامته الذاتية .

طلاء الحجة

كثيراً ما تستخدم خدعة أخرى مبنية على عزة نفس الشخص "طلاء الحجة" فالحجة بذاتها ليست مقنعة ويمكن بسهولة دحضها، فيعبرون عنها بشكل مختلط وضبابي مصحوباً بمجاملة للخصم: "طبعاً لا تقدم هذه الحجة لكل الناس، فالشخص قليل الثقافة لا يستطيع تقييمها وفهمها ..." أو "أنت كشخص ذكي لن تنفي أن ...." أو "واضح طبعاً لنا ولكم أن ....".

لا يقدمون المجاملات أحياناً، بل يدعونك تفهم أنهم يتعاملون مع عقلك باحترام خاص، وهذا ما يقنع في النقاشات بشكل مدهش، وتليّن هذه الوسيلة حتى في شكلها الفظ نفس المنافس، فتنفتح بوابات العقل بسهولة مدهشة لتلقى الحجة .

الإيحاء

واحدة من أقوى الخدع في النقاش، ولها دور كبير وخاصة في الجدل الشفهي، فمن يمتلك صوتاً عالياً ومؤثراً يتكلم بهدوء ووضوح وثقة، ويتمتع بمظهر محترم وأساليب تجعله يملك في ظروف مماثلة أخرى تفوقاً كبيراً في النقاش الشفهي، ويعجب به عفوياً كل الحاضرين .

ومن كان مقتنعاً بعمق في براءته، ويتقن إبداء تلك الصلابة الثابتة بالنبرة، والأسلوب في الكلام وبتعابير الوجه، هو الذي يمتلك أيضاً قوة إيحائية كبيرة، مما يؤثر حتى على الخصم، وخاصة الذي لا يوجد لديه هذه القناعة، فالنبرة الواثقة والأساليب عادة أكثر إثباتاً من الحجة الراسخة نفسها.

هذه "القناعة الظاهرة" وقوتها معروفتان للجميع بالخبرة، وفيها سر نجاح خطابات كثير من المتعصبين ، ويستخدم مثل هذه الخدعة متحدثون مهرة، وهي واحد من العناصر القوية جداً في النقاش، ويستغلها السياسيون الشعبويون بلا رحمة .

ويمكن تمييز مقولات بعض المتقاعدين من عداد مشاهدي التلفزيون ومستمعي الراديو قليلي الثقافة، الذين يتحدثون عن السياسيين الشعبويين بما يلي: "أنا لا أفهم شيئاً مما يقول، لكنني أصدقه .."

العمل على الجمهور

يؤثر الإيحاء بشكل خاص على مستمعي المناقشة، فإذا كان النقاش مبهماً أو كان خارج حدود ما يعرفه الحاضرون، فإنهم في هذه الحالة لا يخوضون في الحجج ولا يشدهم الانتباه، ولا يسعون لفهم ما يجري الحديث عنه، وخاصة عندما تكون المناقشة طويلة .

وعندما يصعب على مشاهد المناقشة التحقق من المسألة التي يجري تحليلها، لا يستمع عادة إلى الحجج المتناقضة، وإذا غاب ذلك ولم يلامس النقاش اهتماماته القريبة، فإن المستمع يحدد الجهة المنتصرة منقاداً للمظاهر والعلامات الخارجية، وهذا النوع من المستمعين هو أكثر مادة ملائِمة للإيحاء في النقاش.

ويعد مشاهدو التلفزيون في يومنا هذا المستهلك الأشمل للنقاشات، وتكون معارك السياسيين الكلامية غير مفهومة للكثيرين منهم، وخاصة الأحاديث التي تستخدم فيها تلك الكلمات مثل (شرعية) (عقلية) (حبس) (افتراضي).... فهنا يصبح العمل على كسب الجمهور هو العامل الحاسم، فالجمهور يثق أكثر بمن يولد انطباعاً أكبر بأنه شخص مقتنع بأحقيته .

مثال كلاسيكي

يتحدث ليف تولستوي في "سوناتا كروزر" عن التأثير النفسي الدقيق لمزاج الجمهور على سير النقاش ..

يتجادل رجل مسن وسيدة في مقصورة القطار بحضور بعض المسافرين، فيطور العجوز فكرة بناءة أنه من أجل تقوية الأسرة يجب على الزوجة أن تخضع ضمناً للزوج:

- أول ما يجب أن يكون عند المرأة هو الخوف
- أي خوف؟ قالت السيدة
- نعم ، يجب أن تخاف من زوجها، هذا هو الخوف
- لكن ذلك الزمن انقضى أيها الاب ، وقالت ذلك باستياء
- لا يا سيدتي! لا يمكن أن ينقضي ذلك الزمن، فكما كانت المرأة مخلوقة من ضلع الرجل ستبقى هكذا حتى نهاية العصر، هكذا قال العجوز وفوراً قرر الآمر هازاً برأسه بفرح أن النصر إلى جانب التاجر العجوز، وضحك بصوت عال، فقالت السيدة: نعم هذا أنتم أيها الرجال، تفكرون هكذا، أعطيتم لأنفسكم الحرية وتريدون إبقاء المرأة مقيدة، وسمحتم لأنفسكم بكل شيء، فيتابع التاجر الإيحاء لا أحد يعطي الإذن في البيت سوى الرجل، والمرأة وعاء نسائي هش فقط .

نلاحظ أن الإيحاء في نبرة التاجر واضح، وطغى على المستمعين وحتى أن السيدة أحست بنفسها مكتئبة ، لكنها لم تستسلم .

إن حكم التاجر غير مثبت وغير مؤكد، لكن أسلوبه في الكلام والنغمة المقنعة والنبرة الواثقة لعبوا دورهم فاستحق على الأقل استحسان الآمر، فكان من الصعب على السيدة إجراء هكذا نقاش في مثل هذا الجو النفسي .

بطاقات للحجج

في ما عدا النبرة والأسلوب في الكلام هناك الكثير من الوسائل الأخرى المحسوبة على الإيحاء فهكذا يمكن أن تؤثر السخرية من الكلمات، ومما تعنيه حجة الخصم - "خطيئة واضحة" أو "هراء"، وتستخدم الوسائل من هذا النوع في الجدل الكتابي أيضاً: "اتفق خصمنا على درجة من السخافة ....."، توضع ثلاث علامات تعجب ، ولكن لم تجرِ محاولات إثبات أن ذلك ليس سخافة أو على العكس: "في الدرجة الأعلى تكون الكلمات التالية موضوعية ومعبرة بعمق)"، لا يوجد بهذه الكلمات لا هذا ولا ذاك، لكنها ضرورية لمؤلف المقال، الذي يعرف أن القارئ بالعادة لا يملك الوقت لمراجعة تقييمية، ولن يركز الانتباه على هذه المراجعة، بل ببساطة سيتقبل الكلمات لذلك الطعم الذي تقدم فيه، ويمكن بعد ساعة أن يكررها بنفسه، كما يحدث عادةً تحت تأثير الدعاية .

الإشارة إلى النفوذ

تؤثر هذه الإشارات على الآخرين، كالكبش الذي يكسر جدار عدم الثقة، فنلاحظ أن هذه الطريقة ليست إلا تطبيقا لقاعدة النظام (انظر القسم ٨-٤): يعتمد الاقتناع بالحجج مباشرة على وضع من يدعمها .

التفهم

ينتمي إلى الإيحاء أيضا تكرار الشيء نفسه عدة مرات، ويأتي المتلاعبون المهرة بالحجة بشكل مختلف كل مرة، لكن الفكرة تبقى نفسها، ويؤثر ذلك كطرقٍ ميكانيكي على الرأس خاصة إذا كان العرض مزيناً بأزهار ورسومات البلاغة، "ما يقال للشعب عدة مرات، ذلك ما يصدقه الشعب" (قولٌ لأحد المؤلفين الالمان)، وهذا مؤكد حقاً بخبرة الدعاية السياسية والإعلان أيضاً .

وبالمناسبة لقد كان ذلك معروفا منذ القدم واستخدم على التوالي، ففي زمن المواجهة الطويلة بين روما القديمة وقرطاجة، كان السيناتور الروماني كاتون ينهي أي حديث له ومهما كان الموضوع الذي يعالجه بالكلمات التالية: "نعم يجب أن تدمر قرطاج" .

حجج تجاه الشخصية

لهذه الوسيلة سلسلة من التنوع، فمثلاً: عند دحض وجهة نظر الخصم يتم السعي للتشكيك به ووضعه في موقف مضحك، وتنبيه المحيط إلى عدم أهليته وفساده الأخلاقي أو عيوب أخرى، وإذا طلب إثبات الطرح المقدم من شخص ما فيتصرفون بطريقة أخرى: يتمسكون بكل وسيلة ممكنة بمزايا الحليف ويعزون إليه كل أفعال الخير وحتى غير الموجودة .

يتوضح الاحتمال الأول للحجة تجاه الشخصية في رواية الكاتب الانكليزي م. شولمين "موعد مع بوللي": قرر طالبٌ إعطاء بعض الدروس في المنطق للفتاة التي كان معجباً بها ، وبدأ بتحليل الشهوات الشعبية، وسار التعليم بصعوبة، ولم يكن الكثير من الخدع الذكية مفهوماً بالنسبة للفتاة، لكن الحجة تجاه الشخصية كانت بغاية البساطة لدرجة أنها استوعبتها فوراً أثناء المسير ، انظروا كيف جرى حديثهم .

تدعى السفسطة التالية (تسميم البئر)

همست: يا لها من متعة

اجتمع شخصان وتجادلا، يقف واحد منهما ويقول: "خصمي كذاب شهير، وكل ما يعتزم قوله سيكون كذباً": والآن يا بوللي، فكري ماهو الخطأ هنا؟

لقد راقبتها بانتباه بينما كانت تفكر: مقطبة حاجبيها الجميلين، وفجأة لاح في العيون بصيص الفكرة.

- هذا ليس عدلا، قالت ذلك بوقار - هذا ليس عدلا أبداً أن يسمى شخص كاذباً قبل أن يتكلم.

- صحيح! صرخت فرحاً - صحيح مئة بالمئة! لقد سَمَّم البئر قبل أن يتمكن أحد من الشرب منه، لقد حَطَّم خصمه قبل أن يبدأ بالتأثر.

ويأتي بطل "قصص عن كيفية جدل ايفان ايفانوفيتش مع ايفان نيكولا" يفتش بالحجج التالية متهماً جاره بتدمير الحظيرة وتهديد الحياة: (إلى جانب ذلك فإن هذا السارق من أصل مذموم جداً، فكانت أخته معروفة للجميع كعاهرة وذهبت إلى فرقة محترفة عملت فيها خمس سنوات في ميرغورود، ووظفت زوجها مع الفلاحين، وكان أبوه وأمه أيضا أناساً غير شرعيين، وكانا مدمنين على الكحول بشكل لا يمكن تصوره.

الحجج تجاه الجهل

تستعمل في هذه الحجج عدم معرفة الخصم في الموضوع الذي يناقش، فيتم تقريب الأمور الخيالية وتشوه وتحرف الواقعية، وتجري الإشارة إلى مبادى وقوانين علمية مزعومة، وتقدم تأويلات وتفسيرات كاذبة للظواهر المشاهدة.

استخدم هذه الحجة مسؤول محطة الطرق الحديدية في جداله مع الجنود (كما ذكرنا سابقا) والكهنة المصريون القدماء في رواية ب. بروس "الفرعون".

ربط الحجج

في بعض الأحيان لا تستخدم وسيلة واحدة بل حزمة من الوسائل والحجج، فيؤدي ذلك إلى زيادة معتبرة في التأثير على المستمعين، ويقدم أ.ب تشيخوف مثالاً ساطعاً على هذا التأثير لمجموعة الحجج في قصته التالية "حادثة من الممارسة القضائية".

"يتهم سيدر شيلمتزوف بالسرقة والقرصنة والإقامة بجواز سفر مزور، ولم يكن لدى أحد شك في إدانته، وأثبت المدعي العام الشاب ذلك، وهنا يتقدم محام خبير للدفاع عنه - وقال: نحن أيها الناس، أيها السادة أعضاء هيئة المحلفين، سوف نحكم بإنسانية ....، فبالمناسبة، قبل أن يمثل هذا الشخص أمامكم تعرض للاعتقال التمهيدي لمدة ستة أشهر، وأثناء هذه المدة حرمت الزوجة من زوجها الحبيب والدافئ، ولم تجف عيون الأولاد من الدموع لغياب والدهم الغالي عنهم، ولو نظرتم إلى هؤلاء الأولاد ستجدونهم جياعاً لأنه لا يوجد من يطعم، إنهم يبكون بسبب تعاستهم، وانظروا إنهم يمدون لكم أياديهم طالبين أن تعيدوا لهم والدهم .

سُمعت تنهيدات وسط الجمهور، وبكت فتاة تعلق على صدرها دبوساً كبيراً، ثم نحبت بعدها جارتها العجوز.

تكلم المدافع كثيراً، وتجاوز الحقائق وشدد على الجانب النفسي:

- لمعرفة طبيعته يجب معرفة عالمه الخاص والمستقل، و المليء بالحركة، لقد درست هذا العالم، و بدراستي له اعترف أنني لأول مرة أدرس الإنسان وأفهمه، فكل حركة لعاطفته تشير إلى أن لي شرف رؤية إنسان مثالي فيه .

توقف رجل الشرطة القضائية عن النظر إليه بحذر وبحث في جيبه عن منديل، أما المدَّعي العام "الحجر الجليدي، وعديم الإحساس بالكائنات الحية" فقد استدار في كرسيه واحمر وجهه، وصار ينظر تحت الطاولة والدموع تلمع من خلال نظاراته.

- انظروا إلى عينيه (تابع المدافع) (ارتجفت ذقنه وصوته، وبدت من خلال عينيه روحه المتألمة): هل يمكن لهذه العيون النَّاعمة والوديعة أن تنظر بعدم الاكتراث إلى الجريمة؟ لا .... هذه العيون تبكي، وتختفي تحت عظام هذا الخد أعصاب رقيقة! وتحت هذا الصدر الخام يدق قلبٌ بعيد جداً عن الجرائم! وأنتم أيها الناس تذهبون إلى القول أنه متهم!! .

هنا... لم يحتمل المتهم نفسه وجاء دوره في البكاء، فنظر بطرف عينيه، وبكى وبدأ يتحرك بتوتر وقال: أنا مذنب... مقاطعا الدفاع، أعي ذنبي... سرقت ومارست الاحتيال، أنا شخص لعين أخذت المال من الصندوق، وأخفيت معطف الفرو الخاص بأختي، أنا سأتوب.... ومذنب بكل شيء!

كما نرى أنَّ، الحجة تجاه الشخصية بارتباطها مع الحجج تجاه الجمهور والشفقة صنعت تأثيراً مدهشا أقوى من الذي تمناه الدفاع .

حجج الشفقة

تعتمد على الإثارة من جهة الشعور بالشفقة والتقمص العاطفي، ويؤثر ذلك بشكل مثمر على نتيجة الجدال والأحاديث، ويعرض لنا الطالب المعروف في رواية "موعد مع بوللي" هذه الحجة بالشكل التالي :

- تدعى المغالطة في يومنا هذا ميزيروكورديا - من الشفقة .

فارتعدت هي من الدهشة

- **قلت اسمعوني**: بانتباه.... يطلب شخص عملاً وعندما يسأله المالك عن اختصاصه، يجيب الشَّخص أنَّ لديه في البيت زوجة وستة أطفال، والزوجة عاجزة مشلولة، وليس عند الأطفال ما يأكلون، وليس هناك في البيت سرير أو أي مؤنٍ في المخزن، فسالت الدموع على خدود بوللي الوردية، وتذمرت وقالت: هذا مرعب ... مرعب للغاية .

وافقت أنا.. نعم هذا مرعب، لكن هذا ليس حجة! فالشَّخص لم يجب على سؤال المالك بخصوص الاختصاص، وحاول استثارة شعور التعاطف لديه فقط .

الأخلاق المزدوجة

يميل جميع الناس تقريبا إلى ازدواجية معيَّنة للمعايير :

المعيار الأول: بالنسبة لأنفسنا، وبالنسبة لما هو مفيد لنا وممتع .

والمعيار الثاني: بالنسبة للآخرين، وخصوصاً الأشخاص غير المرغوب فيهم، وبالنسبة لما هو ضار ولا يروق لنا، ويعبّر عن ذلك في علم الأخلاق بشكل "أخلاقيات غوتنتوت": جيدٌ إذا أخذت منك مئة ألف إضافية، بينما يكون سيئاً إذا أخذت أنت مني ...

عادة ما تكون الأخلاقيات غوتنتوت أشكال ساذجة وغير عقلانية، بحيث لا تعرف هل تستاء أم تضحك؟ فمثلاً: عندما يوبخ شخصٌ جيدٌ بطبيعته شخصاً آخر لأنه وشى عنه، وينقل نفسه عن هذا الآخر نميمة جديدة، فهذا ليس من باب الانتقام، بل لأنه ببساطة لا يحسبها نميمة، فالنميمة - عندما يتكلم عنا الآخرون، ونتكلم نحن عنهم، وهذا نقل عن طريق الصَّداقة لحقيقة ما من حياة المعارف .

المحاسبة المزدوجة

عندما يبدأ الميل نحو المعايير المزدوجة بالعمل في مجال البراهين، فهنا توجد "المحاسبة المزدوجة"، فتبدو الحجة نفسها في الحالة الأولى "عندما يكون ذلك مفيداً لنا" قابلةً للتصديق، وفي الحالة الثانية "عندما يكون ضارا" خاطئةً، وعندما ندحض "على سبيل المثال" رأي شخص ما بواسطة حجة معينة " فهذه الحجة حقيقية"، بينما نعتبرها خاطئة عندما يستخدمها الآخر لدحض فكرتنا .

الحجة الغامضة

تستعمل هذه الحجة تعددَ معاني كثيرٍ من الكلمات التي نستخدمها، ونوضح ذلك بقصة غير جدية "من حياة البوابة" .

اجتمع ثلاثة رجال وبدأوا منذ الصباح بتعاطي الكحول

يقول الأول: لدي روبلان اثنان

فيرد الثاني: ولدي روبل وبعض أجزاء الروبل

فيتنهد الثالث: أيها الرجال.. لقد شربت كل شيء ولم يبق لدي سوى التفاحة، فيقول الاثنان: ماذا نفعل معك؟ فلنذهب!

فاشتروا زجاجةً من الفودكا، واسرعوا إلى الباب الأمامي القريب واحضروا كؤوساً، والآن أعطنا تفاحتك.

يقف الثالث.... يسعل قليلاً ويمطط يديه، ويقول: إيه .... أنا التفاحة

حجة المنفعة

بدلاً من التأسيس المنطقي للمنفعة العامة المتبادلة، يقومون بالدعاية لاتخاذ قرار بالانطلاق من المصلحة الآنية فقط، دون مراعاة العواقب

حجة الفطرة السليمة

تستخدم عادة كاستعانة بالوعي الاعتيادي بدلا من البرهان المثالي، رغم أنه من المعروف أن مفهوم "الفطرة السليمة" نسبيٌ جداً، وليس نادراً ما يبدو مخادعاً إذ يتفهم كل منا الفطرة السليمة من موقع مصلحته الخاصة، فالعمل ضد المصلحة الذاتية يناقض الفطرة السليمة .

حجة الولاء

بدلاً من تأسيس الطرح وإثباته كونه حقيقيا، يميلون إلى تقبله بحكم الولاء، العاطفة، أو الاحترام لشركة معينة، أو شخص أو حتى للوطن .

حجة الشعب

يكفي تقديم مقولات السياسيين المعروفة للجميع: "لن يفهمنا الشعب"، "اعتقد أن الشعب سيدعمنا"، وما نتذكر من الوقت القريب: بأمنيات الكادحين المتعددة .

حجة الذكاء

تكون مصقولة بعناية، بحيث يضطر المنافس لابتلاع الطعام غير القابل للهضم لكي لا يظهر نقص ثقافته .

٨ – ٥ الوسائل البيانية

يجب التحدث بحيث تنساب الفكرة بنفسها إلى العقل .

التأثير المزدوج لقواعد الإقناع

هناك أربع عشرة قاعدة تساعد على الإقناع

- **قاعدة غومر :**

يؤثر تسلسل الحجج المقدمة على درجة مصداقيتها، فالأكثر إقناعاً هـو الترتيب التالي للحجج: القوي – المتوسط – الأكثر قـوة، والمحاذير: آ- تجنب الحجج الضعيفة ...، ب- لا تبدأ بالطلب ابدأ بالحجة .

- **قاعدة سقراط :**

للحصول على ردٍ إيجابي على مسألة هامة لك ضعها في المرتبة الثالثة، واسبقها بمسألتين مختصرتين يجيب الجليس عليهما بنعم .

- **قاعدة باسكال**

لا تحشر الجليس في الزاوية، واعطه فرصة الحفاظ على ماء الوجه .

- إن مصداقية الحجج تعتمد بدرجة كبيرة على هيئة وحالة صاحبها
- لا تحشر نفسك في الزاوية، ولا تُخفض من مكانتك
- لا تخفض من مكانة جليسك
- نتعامل مع حجج الجليس المحبب بتساهل، وغير المرغوب به بحذرٍ وانتباه
- عند الرغبة بزيادة الإقناع، لا تبدأ من النقاط المختلف عليها، بل بما أنت متفقٌ عليه مع المنافس
- اظهر التعاطف مع المقتنع
- كن مستمعاً جيداً
- تجنب ما يولد الخلافات
- تأكد من أنك تتفهم جليسك بشكل صحيح .
- اعتنِ بتعابير وجهك وإيماءاتك ووقفتك .
- عند الإقناع حاول أن تتقبل حاجة معينة للجليس .

نذكر أنه تمت الإشارة أعلاه إلى ستة أشكال من الاحتياجات - الحاجة الفيزيولوجية، الحاجة إلى الأمان، الحاجة إلى الانتماء إلى الجماعة، الحاجة إلى الاحترام والاعتراف، الحاجة إلى تحقيق الذات وإلى العواطف الإيجابية .

يعتبر الإقناع أكثر تأثيراً إذا :

١- لم تنتهك واحدة من القواعد المانعة

٢- استخدمت واحدة أو أكثر من القواعد الفعالة.

٣- القواعد المانعة - جزء من القواعد التي تم عدّها، وتتضمن حرف "لا"، والفعالة هي التي تدعم موقف الراغب بالإقناع .

التأثيرات الخفية للقواعد

يبدو للوهلة الأولى أنه طالما يجري الحديث عن الإقناع، فإنه يوجد بشكل أو بآخر تحكم ظاهر، ولا مكان هنا لبحث هذه القواعد، لكن تأثيرها الكبير يفسر بأنها تترك أثراً خفياً على المراد إقناعه، ونستعرض ذلك بأمثلة من بعض القواعد المسماة أعلاه .

قاعدة سقراط: نذكر في البداية مشهدين تاريخيين يُظهران أن أكثر الناس المستنيرين قديماً عملوا وفقاً لقاعدة معينة .

المثال الأول :

من حياة الحكيم الصيني العظيم كونفوشيوس (٤٧٩ -٥٥١) قبل الميلاد

رأى كونفوشيوس أثناء تجواله في جبال تايوان جونسيس الذي مشى بالقرب من تشين لابساً معطفاً وضيعاً مشدوداً بحزام، ويلعب على آلة "تسين"ويغني، فسأله كونفوشيوس: "لماذا أنت سعيد بهذا الشكل؟ فيجيب الرجل: عندي الكثير من السعادة، فالسماء ولدت عشرة آلاف شيئاً

وكان الإنسان أثمنها، وقد تسنى لي أن أولد إنسانا، ففي ذلك السعادة الأولى، والفرق بين الرجل والمرأة في أننا نحترم الرجل ونستخف بالمرأة، وبذلك يكون الرجل أكبر قيمة، وتسنى لي أن أولد رجلا، ففي ذلك السعادة الثانية، ويوجد أناسٌ ودعوا الحياة في طفولتهم، وأنا عشت تسعين عاماً، وفي ذلك تكمن السعادة الثالثة ، والفقر شيء عادي بالنسبة للزوج المتعلم، والموت هو نهاية الإنسان وأنا أعيش في هذا المستوى العادي وانتظر نهايتي، فلماذا أحزن؟.

أقنعت مصداقية كلام جونسيس الحكيم كونفوشيوس، ونلفت الانتباه أن المتجول توصل إلى استنتاج استثنائي آتيا بسلسلة من التأكيدات التي يتوجب على الآخر الرَّد على كل منها بنعم.

المثال الثاني :

"أسبازيا من الميليت" وهكذا سميت في معجم العصور القديمة الذي ظهر في عام ١٨٨٩، واحدة من النساء المدهشات في اليونان القديمة، وفي عام ٤٣٢ قُدمت هذه الفيلسوفة للمحاكمة بتهمة الفجور وعدم احترام الآلهة، واحتفظ بعينات من أحاديث هذه المرأة المثقفة، حيث اعتمدت خاصة على قاعدة سقراط، واستمالت الجلساء إلى الاستنتاج المرغوب، وكمثال على ذلك نتذكر حديثها مع المؤرخ كسينوفونت وزوجته ، فبدأت أسبازيا:" قولي لي أيتها السيدة كسينوفونت: إذا كانت جارتك تملك ذهباً أفضل مما لديك، فأيهما ترغبين في امتلاكه، ذهبها أم ذهبك؟.

- ذهبها

- وإذا امتلكت لباساً ومجوهرات أغلى مما تملكين، فما كنت سترغبين في امتلاكه ؟

- طبعا ما لديها

- وإذا كان لديها زوج أفضل من زوجك، فأيهما كنت سترغبين به؟

فاحمر وجه المرأة والتفتت اسبازيا إلى الزوج الذي توتر قليلاً من التركيز على الموضوع الذي اختير: قل لي من فضلك! إذا كان لدى جارك حصان أفضل من حصانك ، فأيهما تمنيت لو تمتلك؟ .

- حصانه .

- وإذا كانت حصته من الأرض أفضل من حصتك فأي الحصتين ترغب في امتلاكها؟.

- الأفضل طبعاً، أجاب كسينوفونت دون أي تردد .

- وإذا كان لديه زوجة أفضل من زوجتك فأيهما كانت ستعجبك أكثر؟

فاختلط الأمر على الزوج، ونظرت اسبازيا بسخرية إليها وصمّمت...، ثم قالت: بما أن كلا منكما لم يجبني على ما تمنيت أن يجيب عليه، فسأقول لكما بماذا تفكران: أنت زوجة ترغبين بزوج أفضل، وأنت يا سيد كسينوفونت تتمنى خياراً أفضل من بين النساء، وبالتالي إذا لم يكن في الإمكان التوصل إلى خلاصة مفادها، أنه لا يوجد في الدينا أفضل زوج وأفضل زوجة، فربما من الأفضل أن تعترفا أنكما أفضل زوجين ممكنين.

وهكذا خطوة بعد خطوة حصلت اسبازيا على الموافقة، وحصلت على استنتاجها الذي ترغب فيه .

سر سقراط

أين يكمن سر فعالية قاعدة سقراط؟ يبدو أنه يظهر في خصائص منظومتنا الهرمونية، فعندما نقول نعم، فهذا يعني موافقتنا وإدراكنا بأنه من المفترض ألا تكون هناك مواجهة مع الجليس في الوقت القريب .

إنَّ جسمنا مصمم على الإنفاق المقنن للطاقات، فيسترخي بسرعة، ويحدث ذلك عن طريق إفراز إندروفينات إلى الدم (هرمونات المتعة)، وبهذا الشكل إذ نهدئ الجليس بواسطة بعض كلمات "نعم" نقلل من مزاجيته للمقاومة في المسألة الرئيسية.

ويكمن سر سقراط في أنه و بدون أن يعرف شيئاً عن الاندروفينات (هي اكتشاف القرن العشرين) فقد أشار إلى القوة المدهشة لكلمة الموافقة "نعم" .

الفعل السحري للهرمونات

تساهم الإندروفينات في استرخاء الشخص المراد إقناعه عندما يكون الشخص المقنع لطيفاً ومريحاً بالنسبة له، وأيضاً باستخدام قواعد المستمع الجيد (قاعدة باسكال)، لا تخفض من مكانة جليسك .

الثقة كوسيلة للجاذبية

إنَّ الحجج القوية التي توصي قاعدة غومر بالابتداء بها في الإقناع تهدف بالدرجة الأولى إلى إثارة الثقة، وعلى أساسها تبدو الحجج المتوسطة التي تليها أكثر ثقلاً، ويعد استخدام الحجة الأقوى في نهاية الحديث مناسباً من الناحية النَّفسية، حيث تأتي في اللحظة التي يتخذ فيها الشخص المراد إقناعه قراراً نهائيا، (فعندما يؤجل القرار تبدأ قوانين الذاكرة بالعمل: أفضل ما يتم تذكره هو ما كان في نهاية الحديث، ثم ما كان في البداية، أما وسط الحديث فيُستذكر قليلٌ جداً منه.

وبالإضافة إلى أن قاعدة غومر تمنع استعمال الحجج الضعيفة (حتى على حساب اختصار عددها) فإن لها أيضا معنىً عميقاً: إن الحجة الضعيفة تولد فوراً عدم الثقة، وتتحدث عن ذلك مجموعة من الأمثلة التي تناولناها في الكتاب ، فحجةٌ ضعيفةٌ واحدة تجعل الكلام كله غير مقنع ويشابه فعل هذه الحجة سلوك فيروس الحاسوب ، الذي يلتهم كل شيء من حوله.

وكمثال على ذلك، نورد حديثاً واحداً فقط ، لكنه نوعيٌ للغاية:

يحاولون إقناع شخص مدمن على الكحول بالتوقف عن شربه

- المدمن: " لقد صار التوقف متأخراً جداً "

- فاعل الخير: "يعطي التوقف ثماره دائماً"

المدمن "حسنا ، سأفعل ذلك فيما بعد، عندما يصيبني الملل من الشرب "

هذه حجة ضعيفة وحيدة، وتنتهي بفشل فاعل الخير في مهمته.

الوضع والصورة

يُبنى على الشعور بالثقة فعل القاعدة (حول تأثير وضع وصورة المقنع على مصداقية حججه ، فمثلا "الرجل الذي يخصنا" أكثر إقناعا من الآخرين لأنه يخصنا .

التعاطف مع هدف التأثير

يقال أظهروا التعاطف مع الشخص المراد إقناعه "إذ تسمح هذه القاعدة بكشف هدف التأثير على الجليس، فالتغلغل إلى داخل الشخص وإمكانية رؤية المحيط بعينيه تسمح بالعثور على نقاط ضعفه، وعلى شكل الحجج التي ستكون أكثر إقناعا له، إذ يمثل التعاطف الطريق الأقصر للتحكم بالشريك أثناء التواصل معه.

خرق القواعد المانعة

يحول خرق القواعد المانعة دون الإنجذاب والثقة، فهو يزيد المقاومة جاعلا حتى المجادل غير المحترف منافساً عنيداً، وحتى لا يُساء استخدام الأمثلة نورد واحداً منها فقط لنعرض كيف يمكن لخرق قاعدة إقناع واحدة (لا تحشر نفسك في الزاوية) أن تدمر عملية الإقناع كلها، وعندما نناقش فإننا نورد أحيانا حججاً تسوقنا إلى طريقٍ مسدود، كما عرض في الحديث

الذي جرى سابقاً مع مدمن الكحول، وهذا الحديث كأسطوانة دائمة يتكرر كل مرة ويخلص إلى نتيجة سلبية ثابتة، فعند سماع النصائح أكثر من مرة ومن فاعلي خير، متنوعين يبدأ المدمن بجملة واحدة بالتلاعب في اتجاهين، فحجته - فخ يقدم إجابة مبتذلة يرد عليها بحجة تالية.

يمكن لاقتران الأقوال ببعض الأفعال أن يكوّن فعلاً فكاهياً أو أساساً للإغاظة المتبادلة .

- كان عمري خمس سنوات في هذه الصورة
- وهل كنت أصلع حينها
- لا طبعا ... فأنت تمسك الصورة رأساً على عقب

عشر نصائح من مُحامٍ شهير

هذه النصائح مقدمة من المحامي الروسي الشهير ب .س. بروخوفشيكوف (والاسم الأدبي المستعار ب. سيرغيش) مبنية على معرفة رائعة بعلم النفس

النصيحة الأولى - لا تبرهن على الشيء البديهي

يبحث المستمع في الحديث دائماً عن الجديد غير المعروف له ، وعندما لا يجده يفقد الاهتمام بالكلام كله وبالمتحدث أيضاً، خصوصاً حين يسمع حقائق بديهية أو شائعات .

وحول النتائج التي يمكن أن يفضي إليها خرق هذه الأُطروحة، نورد القصة التالية:

أخذت سائقة الباص على عاتقها ومن باب المبادرة، واجباً إضافياً "تثقيف الركاب أثناء الرحلة بمواضيع متنوعة": قواعد حركة السير، والتحدث بنبرة جيدة وهكذا ......، ولم تتوقف المتحدثة في المقصورة مكررة حقائق بديهية .

أعرب الركاب عن استيائهم من الخدمة المضجرة، فاشتكى كثيرون أنهم خرجوا من الباص بمزاج سيئ رغم أنه كانت في عداد التوصيات المحكية تلك التي تجعل المزاج جيداً.

النصيحة الثانية - إذا تسنى لك العثور على دليل دامغ أو تعبير قوي، فلا تبدأ به ولا تقله دون تحضيرٍ مسبق؛ ويجري الحديث هنا عن الاستعمال الواعي لقاعدة غومر التي جرى الحديث عنها سابقاً .

النصيحة الثالثة - دع كل الحجج الثانوية وغير الجديرة بالثقة .

وكنا قد تكلمنا عن ذلك عندما علقنا على قاعدة غومر .

النصيحة الرابعة -لا تفوت فرصة تقديم حجة أنيقة في شكل معضلة.

إن الاستنتاج البديهي الذي يصل إليه المستمع أكثر تأثيراً من الذي يسمعه، فعندما نصوغ الاستنتاج بأنفسنا، فإننا نترك المستمع في موقع تابع وسلبي ينتهك كبرياءه، وبالعكس حين نترك له حرية "مزعومة" فإننا نمهد إلى الانجذاب سبيلاً .

فمثلاً: في حالة كذب المنافس الصريح، يمكننا القول: أنه من الممكن أنه وقع في الخطأ سهواً، أو يمكن أنه يخادع بوعي، وسيأخذ المستمعون بالخيار الثاني دون شك، وتعتبر هذه الطريقة أكثر إيلاماً للمنافس.

النصيحة الخامسة -لا تخف من الموافقة مع المنافس.

عندما توجد إمكانية لتحويل الموافقة ضده، أو على الأقل لإثبات عدم جدواها .

- رائع - غمغم رودين - برأيك ألم يعد هناك وجود للقناعات؟

- لا: لا توجد قناعات
- هذه قناعتك ؟
- نعم
- وكيف تقول أنها غير موجودة؟ هذه واحدة أمامك في الحالة الأولى، ابتسم الجميع في الغرفة ونظروا بعضهم إلى بعض (تورغينف أ.س).

النصيحة السادسة - إذا كانت الحجج قوية، فمن الأفضل أن تكون متباعدةً، وأن يتم تهذيبها بالتفصيل كل على حدة، وإذا كانت هناك حجج ضعيفة فقط، فيجب جمعها في حزمة واحدة.

يقول كونتيليان: "يسند الضعفاء بعضهم البعض، والخالون من القيم النوعية مقتنعون كمجموعة بأن الكل يؤكد على الحقيقة نفسها، وعكست الحكمة الشعبية هذه الحالة في المثل المعروف: دعا الأب أولاده الكبار وهو على فراش الموت، وأمرهم أن يأخذوا مكنسة ويكسروها ولم يقدروا على ذلك رغم محاولاتهم، فأمرهم بحل المكنسة وتفكيكها إلى أغصان فأنجز الأولاد المهمة بسهولة، تذكروا "قال الأب": تملكون القوة عندما تكونون مع بعضكم، حافظوا على وحدتكم، وتذكروا أيضا مايا كوفسكي :

- اذا ازدحم الصِّغار
- عليك بالاستسلام أو الموت .

النصيحة السابعة - حاول أن تدعم دليلاً بآخر.

النصيحة الثامنة - لا تحاول أن تشرح ما لا تفهمه بشكل كامل.

عادة ما يقع الناس عديمو الخبرة بهذه الخطيئة، كما لو يحسبون أنهم سيجدون تفسيراً إذا بحثوا عنه بصوت عال، فيكون الخصم ممتناً لهؤلاء

المتحدثين، ويجب ألا ننسى أن انتباه المستمعين دائما يتركز على أضعف النقاط في حديث المتكلم، وليس هناك ما هو أحرج من سوء الفهم الخاص.

النصيحة التاسعة - لا تحاول أن تبرهن كثيراً عندما يكون من الممكن الاكتفاء بالقليل.

فلا يجب تعقيد مهمتك، علاوة على أن ذاك ليس آمنا إذ يمكن تقبل كثرة الكلام كعلامة على الضغط وعدم الثقة، وتوجد مقولة شرقية: "إذا قلت مرة واحدة - فأنا أُصدِّق، وإذا كررت فإنني سأشك في الأمر، وإذا كررت مرة أخرى فسأفهم أنك تخادع".

وتظهر الواقعة التاريخية التالية أنه يمكن استبدال كثير من الكلمات بفعل معبر: "دفع معجبو بيتهوفن هذا الملحن العبقري إلى عضوية أكاديمية الفن في باريس، وفي الاجتماع الدوري صرح رئيس الجلسة: لقد اجتمعنا اليوم لنقبل في عضوية أكاديميتنا بيتهوفن العظيم، وأضاف هنا: أنه للأسف لا يوجد أي مكان شاغر في الأكاديمية للحكم مسبقا على نتيجة الموضوع، فخيّم الصَّمت "لكن" أضاف الرئيس وصب من الإبريق الزجاجي الموجود على الطاولة كأساً كاملاً من الماء، لدرجة أنه لم يكن في الإمكان إضافة قطرة إليه، بعد ذلك مزق باقة الورود التي تقف على الطاولة و أخذ منها بتلة وأنزلها بحذر على سطح الماء، فلم تؤثر على امتلاء الكأس، ولم يندلق الماء على الطاولة، وعندها لم يقل الرئيس أية كلمة، واستدار بنظره إلى المجتمعين، وبالنتيجة كانت هناك موجة من التصفيق، وانتخب الحاضرون بيتهوفن بالإجماع عضواً أصيلاً في أكاديمية الفن .

النصيحة العاشرة -لا تسمح بالتناقضات في حججك .

تخرق هذه القاعدة باستمرار من قبل محاميّ الدفاع في المحاكم، إذ يثبتون بجدٍ وتفصيل براءة موكلهم التامة من الجريمة، ومن ثم يُصرِّحون أنه في حال لم تبدُ حججهم مقنعة لهيئة المحلفين، فأنهم يعتبرون أنفسهم ملزمين بتذكيرهم بالحالات التي يمكن أن تمثل أساساً لغفران الذنب أو للتسامح على الأقل، فبعض الكلمات النهائية تحول الدِّفاع كله إلى رماد.. وهذه خطيئة في مخطط الحديث نفسه، (سيرغيتش ب فن الحديث في المحكمة).

طرق الدَّحض

نستعير هذه الطرق من عند ب . سيرغيتش

- يجب تقسيم حجج المنافس العامة إلى مكوناتها وتجزئتها كل بمفرده، ففي الحديث عن قضية مكسيمنكو قال محامي الدفاع بليفاكو: "أنصحكم بتوزيع انتباهكم بالتساوي بين المتهمين عند تأمل أدلة الإدانة لكل واحد منهم على حدة ...

تمت الجريمة، ويشك ببعض الأشخاص، ونبدأ بالنظر إلى كل المتهمين في قضية واحدة الموقوفين في قفص الاتهام كشخص واحد، وتثير الجريمة فينا استياءً ضد الجميع ، فنسقط الدلائل الواضحة ضد مُتَّهم ما على الآخرين، (هو فعل كذا، وهي فعلت كذا، من هنا نستنتج أنهم فعلوا هذا وذاك معاً، ولقد سمعتم هنا شهادات بينت أن أحد المدعيين قد ادعى على الطبيب بورتوغالوف، ومدَّعياً آخر على جارته ديمتريفا (من باب الغيظ) بالإهمال في تقديم شاي ثقيل للزوج المريض (وهذا ما كان بالفعل)، وهكذا توحدت، الدلائل المنفصلة في كلام السيد ممثل جهة الادعاء في دليل مزدوج: فيبدو أن مكسمنكو ورينز نيكوف ادَّعيا على الطبيب بينما ثبتت ملامتهما للجارة ديمتريفا .

- لا تظهر اجتهاداً خاصاً عند معارضة الخصم .

يمكن للمعارضة الثابتة لهذه أو تلك من الحجج، وغير المصحوبة بدحضٍ مطلق لها، أن تعطيها وزناً جديداً في تصور المستمعين، فيتكون لديهم رأي غير مرضٍ للمتحدث: أن هناك أهمية كبيرة للشيء الذي يجري التحدث عنه كثيراً، وعلى العكس، إذا تمت معارضة المتحدث للخصم بشكل عابر، كما لو أنه يستخف بحججه، فتبدو الحجج عادة غير مستحقة للاهتمام.

- لا تبقِ حجج المنافس القوية دون اعتراض عليها، لكنك عند دحضها لا يجب أبداً تفخيمها أو تكرار تلك المفاهيم التي عزز بها المنافس هذه الحجج، وهذا للأسف ما يجري لدينا في كثير من الأحيان ودون وعي تقريباً، وهو مفهوم تماماً: فتكرار ما قد قيل سابقاً يعطي الفرصة بالاسترخاء، والاستيضاح عما يجب الاعتراض عليه، والتفكير بماذا سنكسب من وراء ذلك .

ويحدث على العكس، إذا كانت مفاهيم الخصم مجهزة ومختصرة فإننا إذ نكررها نختصرها ونبسطها قليلاً، فنقدِّم كما يقال موجزاً عن هذه المفاهيم ونشرحها للمستمعين، أي أننا نساعد المنافس بهذه المهارة: فإن لم يتمكن المستمعون من الفهم أو استيعاب حججه تماماً فإننا نشرحها لهم، واذا نسوها فنحن نذكرهم بها .

وإذا فعلنا بهذا الشكل كل ما هو ممكن لتعزيز موقف الخصم ، فإننا ننتقل بعد ذلك بشكل ارتجالي إلى دحضه: فالاعتراض غير مجهز ويعاني من كثرة الكلام، و ليس لدينا الوقت لدفع حججنا إلى النهاية، فنكتفي بالأفكار التي دخلت أولاً إلى الرأس وتغيب عن الأنظار تلك الأكثر أهمية، فنختصرها بشكل مبهمٍ وفاشل، وتجدر الإشارة إلى أن كثرة الكلام وعدم

الوضوح في الاعتراض بعد فكرة الخصم المختصرة والواضحة، تشيران فقط إلى مصداقية تلك الفكرة .

- لا تبرهن عندما يمكن النفي، ونورد المثال الأفضل: شخصٌ متورطٌ بجريمة جنائية بمثابة متهم بدون أية أدلة، وعليه أن يقول أنه لا يعترف بأنه مذنب، وأنه يطلب من المدعي إثبات ادعائه، ولنفترض أنه حدد هدفاً بدل ذلك وهو أن يثبت أنه ليس مذنباً، وقدم سلسلة من الأفكار التي تؤكد ذلك، فسيبدو في كثير من الأحيان أن اثبات البراءة، أي تأسيس حالة سلبية غير ممكن ، فبدلا من تبديد الشك فإنه يعززه .

- اجب على الكلمات بالوقائع .

يستقل راكبٌ سيارة أجرة من المركز إلى حيه الصغير، وعندما وصلوا إلى المكان طلب سائق السيارة أجرة أكثر بمرة ونصف مما ظهر على العداد ، وأوضح السائق لدى دهشة الراكب أن قلة من السائقين يوافقون على المجيئ من المركز إلى هذا الحي النائي، وأن الزبون بحكم مظهره المحترم يجب ألا يبخل بالفتات، فأجاب الراكب عند سماعه السائق .

أولاً: يدفعون في سيارة الاجرة حسب العداد، وإذا أراد السائق شكلاً آخر عليه أن ينبه عن ذلك مسبقاً .

ثانياً: كان هناك صفٌ كامل من سيارات الأجرة، وبالتأكيد كنت سأجد راغبين في المجيء، وأنا متأكد من ذلك .

ثالثاً: إن كلمة يبخل بالفتات، تقال للشخص الذي يطمع بفتات الآخرين، فلم يجد السائق ما يعترض عليه ودفع الراكب حسب العداد، وهذا طبعاً مثال رائع لاستخدام قاعدة غومر! لا للحجة الضعيفة، والحجة الأقوى يجب أن تكون في النهاية، فكل تأكيدات السائق تم دحضها بالوقائع.

- اعمل على قلب حجج المنافس الخاصة ضده

إذا تسنى متابعة فكرة الخصم وإظهارها بأنها في الواقع تعمل ضده، يصبح الخصم عندئذ مهزوماً، وتكون المبالغة والمغالاة إحدى الوسائل المتبعة حينها، و تعتبر الوسائل الأكثر فاعلية في حالات القتال الفردي تلك التي لا تُرد فيها ضربة الخصم، بل يتم تمريرها جانباً، وبالنتيجة يبدو الخصم خاسراً، ونحصل على هذه النتيجة باستعمال الوسيلة المشار إليها في المعارضة الفكرية .

- لا تجادل ضد أفكار المنافس الموثوقة والدلائل التي لا سبيل للشك فيها.

يكون هذا الجدل غير ذي نفع، بل وخاسراً بالمطلق، فإذا ثبتت الواقعة فكل ما يمكن فعله هو إيجاد التفسير الأكثر منفعة للراغب في الدحض، أو على الأقل محاولة السكوت عن الواقعة أو التخفيف من قيمتها .

- استعمل في الحد الأعظمي الحقائق المعروفة للمنافس ،وهذه هدية نادرة لا يمكن التهاون بمثلها.
- إذا تجاهل المنافس بصمت ظرفاً معيناً، فيجب فقط لفت الانتباه إلى ذلك والإشارة إلى عدم وجود دلائل لديه ضد هذا الوضع المهم، وتصلح هنا الملاحظة أيضاً "السكوت - علامة الرضي" .
- لا تدحض ما هو غير قابل للتصديق - فهذه ضربة دون إصابة الهدف في الماء والهواء. اتُهم المدعى عليه بمحاولتي قتل، فقد أطلق النار عن كثب على شخصين وأصابهما على حد سواء، لكن واحدة من الطلقات الثلاث لم تخترق جلد المصابين، وقال الخبير الجنائي أن المسدس الذي استعمل لا يخترق الثياب عادة، ويستخدم للإخافة أكثر منه للهجوم أو الدفاع، وقال المدعي بعض كلمات حول فعل المسدس الضعيف، وكان على الدفاع أن

يذكر فقط بشكل عابر ونبرة واثقة أنه لا يمكن القتل بمسدس كهذا، وبدلاً من ذلك راح الدفاع يقدم أفكاراً متنوعة، لكي يثبت ما كان واضحاً من الواقعة نفسها، وأضاعوا الوقت بين أخذٍ و رد، وليس لذلك أي داعٍ .

تعزيز الحجج الصُنعي

الوسائل

ليس المهم في كل تفكير عملي ما يقال فقط، بل وكيف يقال، وتشير البلاغة إلى بعض الوسائل الصُنعية لعرض الأفكار وتعزيزها، وقد تم الحديث سابقاً عن بعضها ، ونورد أيضا بعضها الآخر.

المغالاة

تمثل المغالاة والمبالغة حسب رأي أرِسْطُو واحدة من طرق تعزيز أو رفض الاتهام، فبدلاً من إثبات أو نفي ذنب المتهم، يقوم المتحدث بالتوسع في الشرح عن شر الجريمة، فإذا فعل ذلك المتهم نفسه أو محامي الدفاع عنه، فيُصوّر للمستمعين أنه غير قادر على فعل مثل هذا العمل الشرير، وعلى العكس يبدو أن المتهم هو من قام بهذا الفعل عندما يستاء المدعي العام من الجريمة ويغضب، فينبه الجميع أنه سيكون عليهم أن يخافوا على زوجاتهم وأطفالهم إذا برروا فعل المتهم، و تستخدم هذه الوسيلة أو هذه الخدعة يومياً في كل محكمة جنائية، ويذهب إليها المدعي العام عندما يكون مدركاً ضعف الأدلة.

التكرار

يثير التكرار الحرفي الانزعاج في الحديث العادي، لكن في الإقناع لا ينقضي الأمر دون تكرار، و يجب أن يأخذ شكلاً غير مباشرٍ (كما سيظهر

فيها بعد) فالأفكار المعقدة لا تنجح بالتغلغل إلى الوعي إذا حل بعضها محل البعض وقيلت لمرة واحدة، فيجب إعطاء الوقت للإنسان لكي يفكر، يفهم، ويستوعب الفكرة، لذلك يجب تركيز انتباه المستمع عليها .

ونورد مقطعاً من شعر ف . توتشوف كمثال رائع على تغلغل الفكرة في الوعي:

عمل في خدمته ماردان

واندمجت القوتان فيه بشكل رائع

حلقت فوق قمته النسور

وتكومت في صدره الثعابين ...

لإلهام واسع الاجنحة

تحليق جريء شغب الجرأة

وفي ذروة شغب الجرأة تحتسب حكمة الثعابين

تتكرر في هذه الأسطر الفكرة نفسها أربع مرات، لأن التكرار لا يثير الملل و كأنه يحملنا في كل مرة بعيداً في عمق فكرة الشاعر، ولكي لا يكون التكرار مملاً ، فعلى الراغب في الإقناع "كما نرى في هذا المقطع الشعري" أن يعرض الأفكار المكررة بشكل مختلف، ولأن مهمة مؤلف هذا الكتاب هي محاولة تقديم الفائدة للقارئ، لذا نضطر أحيانا للعودة للوسيلة أو الوضع نفسه للإضاءة على تعدد أشكال تأثيره واستخداماته، وآمل أن ذلك سيساهم في فهمٍ وتذكرٍ أفضل .

الوسائل التقنية

سنرى الوسائل التي تسمح "كقواعد الإقناع المعروضة أعلاه" بالقيام بتأثير خفي على المستمع، عدا عن التأثير المباشر .

استخدام سحر الأرقام

تلعب المعطيات الرقمية دوراً مهما في انحياز الجليس إلى جهته، وقد يأتي استخدامها بشكل مزدوج، إذ يمكن لبعض الأرقام المثيرة للإعجاب أن تمثل حجة قوية يكون من الصعوبة دحضها، فهناك ميزة خفية: "نادراً ما تكون في حوزة الحاضرين معلومات للتأكد من تلك الأرقام، ومن أجل الإقناع يجب حتما قراءة الأرقام الأصلية، لكي لا ينشأ أي شك في مصداقيتها أو أنها لم تقل عن طريق الخطأ، ويمكن استخدام المعطيات الرقمية بطريقة ثانية كنقيضةٌ أساسيةٌ بالتسمية والتوظيف مبنيةٌ على أن كثرة الأرقام لها أثر سيئ، وتثير الملل، لذلك يُنزل المتلاعبون على المستمع شلالاً من الأرقام لتشويشه ولتأسيس رؤيةٍ للمنطق الجدي.

المقارنة القوية

لها قيمة استثنائية خصوصاً عندما يتم اختيار المقارنات بنجاح، وهذا ما يعطي الإقناع وضوحاً والإيحاء قوةً.

ففي إحدى المدن ومن جراء الصعوبات المالية برزت مسألة حول إغلاق المسرح المحلي، وكان الحسم في النقاش الحاصل لكلمة أحد المؤرخين "حين ارتكب مواطن جنحة بسيطة في اليونان القديمة، تم منعه من اللعب على الناي لمدة ثلاثة أشهر، ولو كانت الجنحة أكثر جدية لكانوا منعوه من الحضور في المسرح لمدة ستة أشهر؛ وأنا اسأل الحاضرين: ما هو ذنب مواطني المدينة لكي تعاقبهم السلطة بهذه القسوة؟؟؟" وحلت المسألة لصالح بقاء المسرح.

طريقة "نعم، ولكن"

كثيراً ما يقدم المنافس حججاً مختارة بشكلٍ جيدٍ، لكنها إما تغطي الحسنات فقط، أو الجوانب السلبية، ولكن كما في الواقع الحقيقي لكل

ظاهرة وجهها الإيجابي والسلبي، لذلك من السهولة استخدام طريقة "نعم، ولكن "التي تسمح برؤية الجوانب الأخرى لمادة النقاش، وفي هذه الحالة يتوجب علينا الموافقة بهدوء مع الشريك، وبعد ذلك نبدأ بتقييم المادة من الوجهة المقابلة والتقدير العقلاني لأيهما أكثر: الإيجابيات أم السلبيات .

وهذا مثال للاستعمال الناجح لهذه الطريقة:

جاء شخص عن طريق الإعلان عن وجود مكان شاغر في مجال اختصاصه، فشرح مسؤول التوظيف بالتفصيل عن جاذبية العمل المقترح، فقال الزائر: "أشكرك على المعلومات التفصيلية، لكن لكل ميدالية وجهين، ولكل عمل صعوباته، فماذا يمكن أن تقول عن هذا العمل من هذا الجانب؟"

يتطلب السؤال المباشر رداً مباشراً، فاضطر المسؤول إلى الحديث عن اللحظات الصعبة في الفعالية المقترحة، وطلب الزائر عند سماعه للحديث وقتاً للتفكير، ليتصل بعد عدة أيام بالهاتف ويخبرهم أن السلبيات تفوق الايجابيات في هذا العمل، ولذلك فهو يعتذر.

طريقة التقطيع

تكمن في تقطيع أوصال حديث الشريك لكي تبدو الأجزاء المنفصلة واضحة، لنتمكن من التعليق عليها، فعلى سبيل المثال "هذا بالضبط"، "ثمة وجهات نظر متعددة حول ذلك"، "هذا خطأ بالمطلق".

الكيد المرتد

يعطي إمكانية استخدام "أسلحة" الشريك ضد نفسه، وليس لهذه الطريقة قوة الإثبات لكنها تبدي تأثيراً استثنائياً إذا استعملت مع قسط لا يستهان به من الذكاء، ونورد مثالاً على استخدام هذه الطريقة:

كان ديموسفين "الشخصية الحكومية الشهيرة في اثينا" وفوكيون "الزعيم الإثني عدوين سياسيين عنيدين"، وصرح ديموسفين لفوكيون ذات مرة؛ "إذا غضب سكان أثينا فسيعلقون مشنقتك" فأجاب فوكيون على ذلك: "ومشنقتك أيضا إذا عادوا إلى رشدهم".

يمكن لطريقة الكيد المرتد أن تتحقق في أشكال غير عادية، ففي انتخابات عام ١٩٩٢ في أوكرانيا اتُهم المرشح عن مدينة لفوف يفغيني غرينيف أثناء اللقاء مع الناخبين: إنَّ الشعب يفقر وجيوبكم ملأى بالنقود، ومنزلك يعج بكل البضائع، فتحطمت كل أعذاره على جدار عدم الثقة، وعندها خلع المرشح المهان حذاءه، وجرابه، وأدخل إصبع يده في ثقب كان في هذا الجراب، فبدت الحجة مقنعة .

التقاط الملاحظة

نورد مثالاً طريفاً على استعمال "طريقة التقاط الملاحظة" الموصوفة في رواية س.زفانستونف "قضية فاليانو".

يقدم المدعي العام في جلسة المحكمة حديثاً اتهامياً امتد ثلاث ساعات، وكانت تهمة فاليانو ثابتة، وكان كلام الدفاع بالمقارنة مع كلام المدعي العام مختصراً، فقد تكلم ٥-٦ دقائق مصرحاً فقط بوجوب براءة فاليانو لنقله البضائع على الوسائط التركية، وفي تفسير اللجنة القانونية في مجلس الشيوخ (مع التعداد الشامل لكل أنواع التهريب البحري) تذكروا: القوارب، القوارب الطويلة، الطوافات، أحزمة الإنقاد وحطام السفينة المدمرة و البراميل الفارغة، وكل شيء عدا الوسائط التركية مسطحة القاع، في حين لم تخضع بيانات مجلس الحكومة لتفسير واسع النطاق، وهنا تلون وجه المدعي العام الشاحب، و قفز وصرخ بصوت مرتجف :

- فاليانو - مهرب! ولو لم يكن كذلك ، لما كان استطاع أن يدفع لمحاميه مليون روبل مقابل دفاعه عنه، فلهثوا في القاعة، مليون روبل؟ لم يُسمع من قبل! فانقلبت فورا أقوال المدعي العام ضد فاليانو.

نعم لقد استلمت مليونا، "أجاب المحامي بهدوء" يعني أن كلماتي تقيم غاليا على هذا النحو، والآن لنحسب كم ثمن كلمات المدعي العام:

يحصل المدَّعي العام على ثلاثة آلاف وستمائة روبل في السنة - حسبها محامٍ متبرع على مسمع الجميع - أي ثلاثمئة في الشهر، فيكون أجره في اليوم عشر روبلات، هذا وقدم المدعي حديثه في غضون ثلاث ساعات، وقال مقابل العشر روبلات خمساً وأربعين ألف كلمة، فكم تساوي كلمة المدعي العام؟ عم الهدوء! ثم صرخ أحدهم: لكلمة المدعي قيمة تافهة، وكانت العملية ناضجة وظهر فاليانو بريئاً .

الدفع نحو السخافة

يمثل الدفع نحو السخافة أو "معلومات عن السخافة" وسيلة شائعة للدحض، واستخدمها كثيراً المحامي الروسي الشهير ف . أ . بليفاكو .

فحسب مذكرات ف .ف .فيريساييف يتقدم ذلك المحامي للدفاع عن عجوز سرقت إبريقا قصديرياً يبلغ ثمنه خمسين كوبيكاً .

أشار المدعي العام في كلامه الاتهامي إلى أن المتهمة لا تثير الاستياء بل الشفقة، وبغض النظر عن ذلك "نوه المدعي" فيجب علينا أن نحكم على العجوز، لأنها تعدت على الملكية، والملكية مقدسة، وتقوم كل المرافق المدنية على الملكية، فإذا سُمح للناس بالتجاوز عليها فإن البلد ستهلك، بعد ذلك تقدم محامي الدفاع وقال :

عانت روسيا على مدار آلاف السنين من الكثير من المآسي والمحن، فتكالب عليها التتار والبولونيون وغيرهم، وانهالت عليها اثنا عشر لغة، وأخذوا موسكو وتحملت روسيا كل ذلك وتغلبت عليه، ونمت وأصبحت أقوى، لكن العجوز الآن سرقت إبريق شاي قديم يثمّن بخمسين كوبيكاً، ولا تستطيع روسيا أن تتحمل ذلك وسوف تهلك من جرائه!! فبرأت المحكمة العجوز .

تحويل الانتباه

ويجري بطرق متنوعة، فعلى سبيل المثال: التشديد المتبع "كم من الحيوانات مختلفة الأنواع أخذ موسى في سفينة؟ " -"زوج من كل نوع" – هكذا ستكون إجابة كل واحد منا وستكون خاطئة لأن السفينة تخص نوح وليس موسى، وتم تحويل الانتباه عن طريق التشديد على كلمة "كم" .

وهناك لغز قديم . جلس ((أ)) و ((ب)) على القسطل، فسقط ((أ)) وفُقد ((ب)) ماذا بقي على القسطل؟ من يقول الاجابة ((و)) هو من عرف سابقا أين هي الخدعة؟ وهي في التشديد على ((أ)) و((ب)).

فرض الإجابة

تصاغ تلك الأسئلة من نوع "من المعروف لكم" أليس كذلك؟ بالشكل الذي يصعب معه إعطاء رد سلبي، فحتى لو لم تعرف، فإنك سمعت الآن من المتحدث ، فيتشكل انطباع أنك تعرف من قبل .

تحريف الحوار السقراطي

تمثل الطريقة التالية تغييراً متلاعباً "للحوار السقراطي" فقد جرى التدريب في مدرسة سقراط بطريقة الأسئلة والأجوبة، أي الحوار، الذي

أتُقن توجيهه من قبل المعلم، وكان جوهر الإتقان في ملاحظة ودفع التناقضات، وإيجاد الحقيقة في خضم صراعها وتم تعديل الجوهر فيما يلي: يطرح المتلاعب أسئلة، ويجيب عليها بنفسه، لكنه بطرحه للأسئلة يشوه موقف المنافس بشكل غير ملحوظ جاعلاً إياه عرضة للنقد .

التجاهل

يحدث عادة أن الحقيقة المقدمة من الشريك غير قابلة للدحض، لكن يمكن تجاهلها بنجاح.

التقوية

يحول الجليس التركيز بما يتوافق مع مصالحه، فيدفع إلى المرتبة الأولى ما يرضيه .

الانسحاب

يبنى على التغيير الذاتي والتدريجي لجوهر الموضوع، ويمكن الإشارة إلى هذه الأمثلة الناجحة: "ليس للغنى حدود، فبكمياته الكبيرة يتجاوزها كلها"، "تعلم القطة الصغيرة أكثر من الجميع إلى أين يذهب اللحم، لكن من يستمع للقطة الصغيرة ؟؟؟ ".

الاستجواب الاستباقي

يكمن جوهره في أن الأسئلة تطرح بشكل استباقي، فالأسئلة أداة الصدمة في أي حوار وكوننا نريد أن نعرف من الجليس أكثر مما يريد أن يخبرنا، فإننا نفكر بهذه الأسئلة بعناية ونتوقع الحالات التي يمكننا فيها طرح هذه الأسئلة بترتيب معين ، ويجب أن تكون تلك الأسئلة مختصرة ومعبرة،

ولكن دقيقة ومفهومة للغاية، وكما تظهر الممارسة العملية فإن سلسلة الأسئلة المختارة جيداً يمكنها أن تدفع الجليس إلى الاستسلام .

وتعتبر الأسئلة شكلاً خاصاً من التعليل والبرهنة، وهي بالغة التأثير، ولكن ليس من المستحسن دائماً فتح جميع الأوراق أمام الجليس فوراً (يجب الحفاظ على عنصر المفاجأة)، لكن يبقى من الممكن طرح مجموعة من الأسئلة على الجليس بشكل استباقي، وذلك لاستيضاح موقفه في الخطوط العريضة على الأقل .

ولكي لانشغل اهتمام القارئ بأمثلة جديدة، نذكر فقط بحديثنا عن كيفية استخدام تكتيك الاستجواب الاستباقي من قبل شركائنا اليابانيين .

الدعم الظاهري

عند سماع حجج المنافس، لا نعترض ولا ننقضها، بل نأتي إلى مساعدته بتقديم أدلة جديدة لصالحه، لكن ذلك في الظاهر فقط، فبعد ذلك نسدد الضربة المعاكسة:

مثال: "لقد نسيت أن تقدم هذه الحقائق للتأكيد على فكرتك..... لكن ذلك كله لن يساعدك لأن ...)) فيأتي الآن دور الحجج المضادة .

بهذه الوسيلة يتشكل انطباع أننا درسنا وجهة نظر الشريك بشكل كامل، وأكثر منه نفسه واقتنعنا بعد ذلك باختلال طروحاته، لكن هذه الطريقة تتطلب تحضيراً خاصاً وكاملاً .

طريقة المناقضة

وهي مبنية على إظهار التناقض في منطق المنافس، فإن يجرِ الحديث عن منطق البرهنة من جانبنا، يجب علينا التحقق بدقة مما إذا كانت الأجزاء

المنفصلة تناقض بعضها البعض لكي لا نعطي الجليس فرصة الانتقال إلى الهجوم المضاد، ومع ذلك فمن غير المسموح أن تبقى التناقضات في منطق الجليس دون ملاحظة .

في المؤتمر الصحفي حول افتتاح صالة عرض لسيارات في تورينو، فسَّر رئيس شركة فيات جاني انجيلي بطريقة مبسطة عدم وجود ربح سنوي في الشركة: "كان على العامل في مصنعنا أن يعمل قبل عشر سنوات ثمانية أشهر ليشتري "فيات ٦٠٠" والآن يكفيه أن يعمل خمسة أشهر فقط ليمتلك "فيات ١٢٦" جديدة ، فالأرباح حسب كلامه ذهبت للأجور، لأن العمل في إيطاليا يكلف باهظاً ويزيد دائماً من تكاليف الإنتاج في غياب الاقتصاد التكنولوجي.

وكان هذا التفسير موضوع خلاف مع أحد الصحفيين: "إذا كانت قيمة السيارة الآن أقل بثلاثة أشهر عمل، فهذا يعني أنه لشراء كيلو من اللحم الآن يجب على العامل أن يبذل جهداً أكثر بمرتين منه قبل عشر سنوات"، فكان على الرئيس أن يعترف بأنه موافق مع هذه الحسابات، فغياب الأرباح في مصنع تورينو لا يمكن تفسيره بالخلل بين العمل ورأس المال.

تقنية الفكاهة (النكتة)

يمكن للفكاهة الناجحة (المتقنة) أو التعليق مع روح الدعابة، الذي يقال في وقته، أن يخرب حتى منطق الحجج المبني بعناية .

كيف نتصرف إذا وجدنا أنفسنا مجروحين من هذا التعليق؟ لا ينبغي بأي حال من الأحوال أن يأخذ الوجه مظهراً معكراً ، كما لا يجب أيضا أن نلعب دور مادونا المنزعجة، فالوسيلة الأفضل - هي التسديد بالعملة نفسها .

تطاولت إحدى الحاضرات في البرلمان البريطاني أثناء النقاشات الساخنة على شخصية تشرشل .

- لوكنت زوجتك ، لدسست لك السم في فنجان القهوة
- وأنا كنت سأشربه دون تردد! هكذا ارتكس تشرشل وسط ضحك النواب، وأي موقع كسب بهذا التدوير الذكي للموضوع؟

إذا لم يكن في مقدورنا فعل ذلك، فلا يبقى لنا إلا أن نضحك على أنفسنا مع البقية وبعد ذلك ننتقل إلى عرض جوهر المسألة، فتأثير النكتة يتلاشى مثل شعلة عود الثقاب، لكن يمكن للراغب في التأثير بهذه الطريقة على المستمع أن يخطئ بالتقدير إذا لم يكن متأكداً تماما من وجود احساس الفكاهة عنده، فعندما يغيب هذا الإحساس فإن تأثير النكتة سيئ للغاية، فعديمو الاحساس بالفكاهة يعتبرون المازحين أشخاصا عديمي القيمة وغير جديين .

وسائل المضاربة

المعرفة من أجل الدفاع عن النفس .

ليس نادراً ما يذهب الخصوم (طامحين للحصول على النصر بأية وسيلة) إلى وسائل المضاربة الممكنة، فيجب علينا الوقوف على ذلك لكي لا يؤخذ القارئ على حين غرة، ولا داعٍ لاستخدام هذه الوسائل بنفسك في النقاش الجدي ، ونورد هنا:

المبالغة

تتألف هذه الوسيلة من التعميم غير المبرر، المغالاة في إعلان الاستنتاجات السابقة لأوانها مثلاً: "كل النساء مخادعات"، "جميع الرجال أوغاد"... ويمكن استخدام المبالغة للوصول إلى أهداف أخرى كما حدث مثلا في القصة التالية:

خرجت راهبة شابة راكضة من مكتب الطبيب والدموع تغطي وجهها .

- يُسأل الطبيب من قبل جاره – ماذا حدث ؟

-لا ، إنه هراء : قلت لها: إنها حامل

- لكن ذلك لا يمكن أن يحدث ! إنها راهبة ، فلقد أهنتها

- بالمقابل لقد توقفت عن الفواق

استعمال النفوذ

يكمن في الاستشهاد بشخصيات مشهورة، وهذا ما يحدث ببساطة "مسحوبة من أذنها" لأن الحديث يمكن أن يجري حول شيء آخر، ولكن يكفي المستمع أن تذكره باسم شهير: "لم أكن لأوافق مع رأي المتحدث لو لم يتشبث فلان بوجهة النظر هذه، فهنا لا يمكنك أن تفعل شيئاً ".

تستخدم هنا عملياً قاعدة المكانة من قواعد الإقناع .

تشويه سمعة الجليس

تبنى على ما يلي: إن لم أستطع دحض الحجج، عندها أشكك بشخصية الجليس فلنتذكر قاعدة الصورة والحالة، فما العمل إذا انحدر المنافس إلى هذا المستوى؟ .

لا تحذو حذوه واشرحوا للحاضرين غدره وخيانته، وينصح في بعض الحالات ببعض الطعنات من التجاهل أو القول: "تصرف بشكل صحيح".

العزل

يكمن في سحب عبارات معينة من الخطاب وعزلها، وعرضها بشكل متقطع ليكون لها معنىً مناقض تماما لمعناها الأولي، ويعتبر صحيحاً من

وجهة نظر المنطق استخراج بعض الأجزاء فقط من الخطاب التي لها معنى مستقل بذاته، وواضح، ولا يمكن تحريفُها.

ليس من الصحيح مطلقاً حذف ما يسبق أو يلي التقرير مباشرة ، فقد كانت هذه التقنية منتشرة أثناء الحرب الباردة، وتستعمل الآن من قبل بعض المرشحين في الانتخابات وفي الدعاية عديمة الذمة .

قيل في أحد الأدوار الإعلانية: في خاتمة المجلة الأميريكية "عطلة نهاية الاسبوع" أن م.م.م. تعتبرالشركة الروسية الأسرع تطورا" فقد اقتطع المؤلفون بخداعهم كلماتٍ منفصلة وحذفوا الكلمات التي سبقتها: "في رأي المتقاعدين الموسكوفيين ....".

وبالنتيجة كان تقييم المتقاعدين من وجهة نظر دار النشر المحترمة .

تغيير الاتجاه

يلاحظ عندما لا يهاجم الجليس حججنا، بل ينتقل إلى مسألة أخرى ليس لها علاقة مع موضوع النقاش، فيحاول تجاوز النقطة الساخنة، وإثارة اهتمام الحاضرين بمسائل أخرى، وعندما يصادف مناورة مماثلة يمكنه السؤال: هل يعني الخروج من المشكلة أن الجليس موافق مع تأكيداتنا؟، أم أنه ليس لديه ما يعترض عليه ؟؟ ..

الإزاحة

يبالغ المنافس بالمسائل الثانوية المأخوذة من حديثنا، ويدفع بفكرتنا الرئيسة وراء ظهره، ويتحول إلى الموضوع الثانوي محاولاً أن يصنع من الذبابة فيلاً، فيغالي في تقييم حقائق معينة ويتجاهل حقائق أخرى حسب مصالحه، فيتابع تأكيد أو إثبات مالم يثر الشك أبداً، ويتمسك بالجزئيات والأشياء الصغيرة .

التضليل

يبنى على أنباءٍ فيها معلومات مشوشة، وأنصاف الحقائق التي يبثها الجليس لنا، فينتقل إلى النقاش في موضوع يمكنه بسهولة أن يولد شجاراً، فما العمل في هذه الحالة؟ يمكنك عدم متابعة النظر إلى تأكيدات المنافس .

الإطالة

هدفها إعاقة اجراء المناقشات أو إطالة النزاع، فيستخدم الجليس كلمات لامعنى لها، ويطرح أسئلة محلولة ويطلب تفسيراً للأشياء التافهة لكي يكسب الوقت للتفكير .

ولا يمكن اعتباره هذه التقنية مضاربة غير مشروطة خاصة عندما تواجه فجأةً بحججٍ قوية، ففي هذه الحالة ليس من المرغوب إظهار الدهشة أو الارتباك، بل استعمال الطريقة المشار إليها بهدف الحصول على التأخير اللازم.

عندما نضمن الوقت للتفكير فإننا نحصل على فرصة ملاحظة نقاط الضعف في حجج الجليس وإقامة حججنا المضادة، وفي كل الحالات نحصل بكسب الوقت والتحرر من الضغط على إمكانية التفكير بالمسألة الرئيسية، ومع كل ذلك يمكن للنقاش أن يكون حاداً فيجب أن تبقى محترماً وإذا أقنعنا الجليس فيجب الاعتراف بذلك، فهذا ليس مخجلاً على الإطلاق، لأنه يجب امتلاك قدرٍ من الشجاعة أكثر منه لكي تغير رأيك وتبقى مقنعاً له .

الاستعانة بالمشاعر

تمثل شكلا خطيراً وخاصاً من الإزاحة، فلا يتقدم المنافس كشخص عملي أو اختصاصي بل يدعو إلى التعاطف، فيقوم بواسطة التأثير القوي على

عواطفنا بتجاوز المسائل العملية التي تحتاج إلى حل انطلاقا من مقاييسه الأخلاقية المعينة، ومبادئه وأهدافه.

وإذا استخدم الجليس هذه التقنية، ويجب علينا إعادة النقاش إلى مجاريه العملية، وتؤكد التجربة العملية باستمرار أنه من الصعب منع وتجريد تقنية الاستعانة المستخدمة من قوة التأثير، لأنها موجهة إلى مشاعر المستمع وتحييد عقله .

التشويه

يمثل تحريفاً مكشوفاً لما تقوله، أو إعادة لترتيب اللهجات، لذلك يجب الحكم بقوة على استعمال هذه التقنية، فعادة ما يستخدمها الديماغوجيون عندما يحشرون في الزاوية .

الأسئلة – المصائد

التكرار

هذه الوسيلة الأولى في عداد أسئلة المصائد التي تبنى جميعها على مجموعة الافتراضات المحسوبة على الإيحاء .

يكررون سؤالاً أو تأكيداً واحداً فقط عدة مرات، وفي النهاية يمكن بسهولة أخذه كبرهان ودليل، وهكذا فإن إصرار الجليس على تقديم أفكاره مرات ومرات، يضعف فهمنا النقدي (فإننا نألفه).

يمكن للإجابة التالية أن تكون دفاعاً عن السؤال المكرر بانتظام: "لقد أجبت على هذا السؤال سابقا"،واذا أصر المنافس يمكن أن نشتكي من عدم انتباهه لأجوبتنا .

الابتزاز

يطمح الجليس بهذه الأسئلة إلى إقناعنا بالموافقة معه، ويمكن سماعها عادةً في المسائل القانونية: "تعترفون طبعاً بهذه الحقائق؟" فبهذا الشكل يبقي لنا المنافس فرصة واحدة فقط (الدفاع عن النفس).

يجب عدم الرد على الأسئلة الإكراهية، فإذا كرر المنافس السؤال فتجب الإجابة: "تابع من فضلك"، "أنا أسمعك" أو "سأجيب على أسئلتك في حديثي".

البديل

كذلك تضيق الأسئلة البديلة السابقة حرية المجيب عليها، فيُعنى فقط بالأجوبة التي ترضي الجليس، وإذا كانت الأسئلة متقنة الإعداد فإنها تدفعنا باتجاه واحد فقط.

أحب هذه الطريقة ي . ف . ستالين الذي كان كما يشير صعوده إلى قمة السلطة عالم نفسٍ متميزاً، فقد كان عند التعبير عن استيائه من مسألة منظورة ما يسأل المسؤول عنها .

- ما هذا ؟ عدم اتقان العمل أم عدم الرغبة في اتباع نهج الحزب؟

نلاحظ أن هذا البديل في السؤال يرمي بالمتهم إلى الهاوية

وهناك مثالٌ آخر من الحياة العملية :

"هل سنؤسس مصرفنا الخاص أم سندع كل المنطقة تحت رحمة البنوك الأخرى التي تسرقنا.

الأسئلة المضادة

يطرح علينا الجليس أسئلة مضادة بدلاً من الإجابة على أسئلتنا، فمن الأفضل أن تُصد فوراً: "سأنظر في سؤالك بكل سرور بعد ردك على سؤالي الذي طرحته من قبل".

الخدع الديماغوجية

الوسيلة الخبيثة

الديماغوجيا - هي استعمال الوعود الكاذبة، التحريف المتعمد للحقائق، والتملق إلى هذا أو ذلك من أجل الوصول إلى الأهداف .

وهناك مثال رائع عن الديماغوجية: وعود السياسيين المزيفة التي لا تنفذ عادةً، لكنها تجذب المستمعين بقدر ما تلبي رغباتهم، والأكثر خبثاً هي الخدع الديماغوجية التي تدفع المستمعين إلى استنتاجات مزيفة، لكنهم لا يصغونها بل يتركون فعل ذلك للمستمعين أنفسهم.

وللديماغوجية أنواع مختلفة :

* ديماغوجية دون خرق المنطق، وتعبر عن نفسها بالطرق التالية:

- إقرار الوقائع التي لا يشتبه بها الجليس، والتي تُغير جوهر القضية
- السكوت عن عدم صحة الواقعة التي يتقبلها الجليس "بصراحة"، مما يقوده إلى نتيجة خاطئة.
- خلق عدم الثقة لدى الجليس تجاه أية واقعة صحيحة

* ديماغوجية مع انتهاك غير محسوس للمنطق

استعمال الخطأ المنطقي عندما يتم تفسير مجموعة من الظروف على أنها علاقة سببية .

فمن ((أ)) ننتقل إلى ((ب)) أو ((ج)) لكن ((ج)) لم يرد ذكرها

فيفهم من ذلك أنه إذا تلا ((ب)) ((أ)) فإن ((أ)) حتماً سيتلو ((ب))، (الشرط اللازم يستبدل بالكافي)

* ديماغوجية دون علاقة مع المنطق

- استعمال لغة جميلة لا تحتوي على دلائل(متعة السمع وليس العقل)
- جواب على سؤال غير مطروح، ولكنه قريب من الموضوع .
- إشارة إلى شخصية رجل عادي أو إلى شخصية مجوفة .
- خلط الادعاءات الصحيحة وغير الصحيحة في جملة واحدة .
- ادعاء غير موثوق متضمن في صياغة السؤال .
- الاعتراف الصاخب بأخطائهم البسيطة والثانوية لخلق مظهر من الموضوعية لهم.

٨ – ٦ طرق البرمجة اللغوية العصبية (ب ،ل ،ع)

من ولماذا ابتكر خطة (ب، ل ،ع)

أنشئت البرمجة اللغوية العصبية بهدف تقديم المساعدة للمرضى في حل مشاكلهم النفسية وهذا الاتجاه في الطب النفسي - حديثٌ جداً، فقد ظهرت الأعمال الأولى في عام ١٩٧٥ ويعتبر علماء النفس الأميريكيون بيندلر و غريندر آباء البرمجة اللغوية العصبية، وتم تطوير أحكامها المهمة من قبل الطبيب النفسي الشهير أريكسون .

وسنقدم فقط تلك الوسائل التي طورت في نطاق (ب، ل ،ع) والتي يمكن أن تستعمل (وتستعمل) من أجل التحكم الخفي بالإنسان ومن ضمنه طبعاً التلاعب به .

لم تنشأ (ب ،ل ،ع) من الفراغ باعتبارها تقنية جديدة للاتصالات الفعالة وتضمنت العديد من الأشياء المفيدة التي تراكمت في الأبحاث السابقة، وخصوصاً ما وصفناه في الجزء الخامس فإنه يستخدم بفعالية من قبل اختصاصي (ب ،ل ،ع) .

وببساطة يمكن تعريف (ب، ل ،ع) كنظام للإدراك ، وتغيير السلوك والتفكير البشريين .

أساس التسمية (ب، ل ، ع)

العصبية - هي جزء من الكلمات المعقدة التي تشير إلى العلاقة مع الجهاز العصبي، وتعني الحالة هذه الفكرة الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية: بأن سلوكنا ينشأ في العمليات العصبية المرتبطة بالرؤية والسمع واللمس وخصائص عمليات التفكير .

فيؤكد المكوّن اللغوي للاسم على دور اللغة والتواصل والتأثير على المتلقي، وتشير البرمجة إلى تركيز التأثير ووجود برنامج معين لتحقيق الهدف، وتكمُن قوة تقنية (ب، ل ،ع) في استخدام أعمق مكونات نفسيتنا، فيحدث التأثير على المتلقي على مستوى كل من الوعي واللاوعي.

رواد البرمجة اللغوية العصبية

تجذر بعمق في الوعي الشعبي ذلك المفهوم العقلاني "الفساد"، فشرحه العلماء بصيغة مختارة بدقة، وبشكل معين من الكلمات الشائعة لأجل نتيجة مبرمجة .

فالمعالج الساحر المحترف يجد بسرعة طريقاً إلى لاوعي الزبون، لأنه يعرف أي صوت وأية كلمة يستخدم وفي أية ظروف، وعلى أي شيء يؤثر، نعم وبمقدور كل منّا التأثير والحكم على الآخر بالشقاء .

كان المؤلف شاهداً على الموقف التالي: اقتربت امرأة ترتدي ثياباً رثة من مكتب التذاكر في محطة قطار موسكو - كورسك وأخذت تشرح لأمينة الصندوق أنها عند شرائها بطاقة منها لم ترد لها بقية النقود، والآن بقيت في مدينة أجنبية ومن دون نقود، فأجابت أمينة الصندوق بسذاجة: أنه كان يجب التحقق من النقود فوراً قبل الابتعاد عن الصندوق، فتقول المرأة: ليس لدى شهود، ولن أشتكي، ولكن هل تعلمين أن تلك النقود ستجلب لك الشقاء؟ وقد قيل ذلك بتلك القوة الداخلية فاختلط الأمر على أمينة الصندوق وأعطتها بقية النقود .

إن العلماء الآن متأكدون أن اللعنة هي فيروس من نوع خاص، قادر على إصابة جهاز المناعة، ووفقاً للاعتقاد الشائع فإن الحِرم "اللعنة الدينية" تحتفظ بقوتها على مدار سبع سنين قبل أن تسقط على الشخص الذي توجه إليه، وكما أصبح واضحاً من التجارب أنه يمكن للكلمة الشريرة أن تغيّر من تركيب الماء، فتكتسب جُزيئاته خواصاً مشابهة للسم المعروف، أما الكلمة الطيبة الخارجة من القلب فتخلق من جزيئات الماء بنىً تشبه بالشكل والخواص الحمض النووي للإنسان السليم .

تسنى للعلماء إثبات أن قوة النية الحسنة يمكن أن تدمر اللعنة: فحبات القمح التي تعرضت لجرعة من المعاملة السيئة المشابهة لعشرات الآلاف من الأشعة السينية، شبكت حمضها النووي بعد المباركة وأنتشت براعم عادية، لذلك تقول الحكمة القديمة : صلوا من أجل الضائعين.

تبين أن مبدأ الصلاة هو نفسه ، فقد بحث اللغوي النفسي ألكلسي ناغو فيسكي في حديث السيد المسيح المباشر، ووجد فيه نمطاً مثالياً بإيقاعه ومتناسقاً تماماً ، يهدف إلى التناغم مع الإنسان الموجود في حالة هدوء .

الضبط والاتصال

إن إنشاء العلاقة - يعني الانضمام إلى شخص آخر، والتكيف مع لغة جسده بحساسية واحترام، وليس الضبط الدقيق توليفاً ملحوظاً ومبالغاً فيه يقلد حركة شخص ما، فعادةً ما يعتبر هذا الشيء مسيئاً.

يمكن ضبط حركات يديك بحركة خفيفة من الرسغ، وحركة الجسم بحركات الرأس الموافقة، ويمكن أن نتكيّف مع الوقفة الأساسية للجليس، حيث أن الإنشاء والتقرير هما تطوير لمفهوم التطابق، الذي درسناه في الجزء ٧-٤ .

إن ضبط وتيرة التنفس ورمش العينين من الوسائل القوية لإقامة العلاقة، فعندما يكون الناس في تواصل وثيق، فإنهم يتنفسون ويرمشون

بانسجام تام، ويعد توليف الصوت وسيلة أخرى لضبط العلاقة على لهجة، تواتر، وعلو إيقاع الكلام، وهذا يشبه الانضمام إلى أغنية تستقر وتندمج فيها بتناغم مع الصوت، وإن التشذيب الصوتي أثناء الحديث على الهاتف هو الطريقة الوحيدة لإقامة العلاقة، ثم يمكنك ضبط الصوت عن طريق تغيير سرعته أو نغمته كإشارة مخفية لكنها فعالة ومحترمة لإنهاء المحادثة .

توفر العلاقة والانضباط قناة مباشرة للتأثير على اللاوعي بشكل سلوك مقلِد على المستوى غير اللفظي، ونتيجة لذلك تحكماً خفياً على مستوى اللاوعي .

ما الذي يعزز العلاقة

يساهم في تعزيز التواصل الالتزام بقيم الثقافة المشتركة ، والمصالح المشتركة، الأصدقاء في العمل، الهوايات، التعاطف، الكره، والاهتمامات السياسية وغيرها .

وهناك طريقة لتسهيل الضبط - استبعاد كلمة "لكن" من مفرداتك الخاصة فكلمة "لكن" تميز التناقضات فيمكن استبدالها بحرف "و" والذي يربط ويضيف ويبسط ما قد قيل، لكنه في الواقع يمكنه أن يدمر ما تعارضه.

يشبه الأشخاص الموجودون في علاقة وتواصل ما بعضهم بعضاً بأشكال الإيماءات والنظرات، كما في الرقص الذي يستجيب فيه كل شريك لحركة الآخر بحركات تلميحية.

العلاقة في الرقص

إن التشبيه مع الرقص ليس صدفةً، لأن الرقص ذاته يعد وسيلة إنشاء ثم تعزيز للاتصال العاطفي، وهذا ما يخص الرقصات القديمة (التانغو -

فالس)، ولذلك يتعامل الشباب مع الحالة بغيرة شديدة عندما توافق فتاته على الرقص الهادئ مع شخص اخر.

الانضمام و التقدم

يسمح لك التواصل ببناء جسر مع شخص آخر، وعندما يكتمل بناؤه يمكن لك بالبدء بتغيير سلوكك وكقاعدة، فإنَّ الشريك سيتبعك، ويسمى ذلك في البرمجة اللغوية العصبية "الانضمام والتقدم" ويكون التقدم مستحيلاً بدون العلاقة.

عندما يحزن شخص مقرب منّا، فمن الطبيعي استعمال نبرة صوت متعاطفة، وليس الصراخ والابتهاج، فلن تنال فائدة من الابتهاج، أما إذا تعاطفت مع وضعه المحزن من البداية بلهجة ناعمة، فمن المرجح أن يتبعك بمزاجٍ أكثر تفاؤلاً، أما عند التحدث مع رجل غاضب، فاضبط نفسك متوافقا مع غضبه، لكن أقل من منسوبه، وبعدها هدئ من نفسك بالتدريج فتهدىء الجليس أيضاً.

التأثير على المتلقي

إن التحكم الخفي في جسم ما عن طريق تقنية البرمجة اللغوية العصبية يشتمل على الخطوات التالية:

- اللجوء إلى التنفس، والهدوء بالكلام والتفكير انعكاسٌ للتواصل.
- تعزيز الدعم بالتناسب المريح للجليس بين الكلام والصمت.
- التقدم: تغيير الوضعية، الاشارات، الايماءات، وتيرة حديث وتنفس الشريك في الاتجاه المطلوب.

الرجال في دور الأرانب التجريبية

سنوضح قوة التأثير بواسطة التواصل في التجربة المجراة من قبل الاختصاصيين:

عرض على الرجال اختبار صور للجمال من مجلة "بليه بوي"، حيث سمع كل منهم من خلال سماعات الرأس ضربات الرقاص الموسيقي الذي يعرب عن تواتر نبضهم .

ويعبر تسارع النبض كما هو معروف، عن مقدار ما تثير هذه المرأة الجميلة أو تلك خيال الرجال، لكن في إحدى الحالات تم ضبط دقات الرقاص من قبل طبيب نفسي وفقاً لتقديره الخاص مما أدى إلى تشويه التواتر الفعلي لدقات قلب رجل الاختبار، ونتيجة لذلك اختار جميع الرجال تقريباً تلك الفتاة التي رشحها المجرب كأكثر الفتيات جاذبية، وهكذا يمكن عن طريق الايحاء بالجاذبية .

أخت المناور الصغيرة

إليكم حالة من الحياة اليومية:

شعرت الطالبة التي تدرس البرمجة اللغوية العصبية بالضيق الشديد عندما بدأ شقيقها بالنقر على الأرض في أشد اللحظات توتراً في الفيلم التلفزيوني، وكان للملاحظات تأثير قصير المدى، فقد بدأت بالنقر بنفس السرعة التي بدأ بها شقيقها، ثم أخذت تفعل ذلك بتباطؤ حتى توقفت نهائياً، وبنفس الوقت توقف الأخ عن النقر أيضاً .

ثم قررت التحقق من النتيجة، وبدأت بالنقر، فكانت استجابة الأخ سريعةً، ولم ينتظر كثيراً حتى قلدها .

خواص عمل اللاوعي

تعمل الأوامر السلبية كالإيجابية على الوعي الباطن، الذي لا يعالج النفي اللغوي بل لا يعيره اهتماماً، فالوالد أو المعلم الذي يقول للطفل بألا يفعل شيئاً ما، فإنه يزيد بذلك من احتمال أن الطفل سيفعله من جديد.

يصرخون على متسلق الحبل المشدود: "كن حذرا" وليس "لا تسقط" فما يشغل باله باستمرار هو ما يقاومه .

وعندما أحرق الاغريقي غيروسترات نفسه ليصبح مقدساً، قرر معبد ارتميس مع مواطنيه عدم ذكر اسمه حتى لا يصبح مشهوراً، لكن بفضل هذا الحظر على وجه الخصوص يعرف الآن كل شخص مثقف اسم الحارق المتسلل .

ولنضع في الاعتبار مدى فعالية التعليمات إذا تم التعبير عنها بجمل إيجابية .

أسئلة التوجيه

هذه أسئلة تتطلب إجابة حرفية بـ "نعم" أو "لا " لكن في الواقع تتسبب في رد فعل معين على سبيل المثال: "هل يمكنك إحراج المهملات؟" – فهو لا يمثل سؤالاً حرفيا عن قدرتك الجسدية للقيام بهذه المهمة، بل رجاءً وطلباً لفعل ذلك، وإليكم أمثلة أخرى "هل مازال الباب مفتوحاً ؟" والمقصود اغلق الباب" .

"هل فرشت الطاولة؟ " يعني "افرش الطاولة".

مقدمة إلى النشوة

يسمح التقرير للجليس بشكل غير ملحوظ بتكوين حالة تثبيط لديه - نشوة التنويم المغناطيسي فمثلاً: ابدأ بالغمز بنفس سرعة الشريك، ثم افعل

ذلك أسرع تدريجياً، ثم افتح واغمض عينيك في حركة تباطؤ، فسيشعر الجليس أن حالة النعاس تغلب عليه، وكذلك الرغبة في عدم فتح عينيه .

وبطريقة ثانية: تبدأ بإزالة تركيز عينيك واضعاً الشريك خلفك، ويمكن إجراء إزالة التركيز كما لو نظرنا من خلال الجليس إلى اللانهاية .

تعد إزالة تركيز العينين، وبالمقابل تركيزهم على شيء معين آخر علامة مهمة لحالة الوعي المتغيرة .

ويمكنك أيضا تكييف سرعة الكلام مع أنفاس شخص آخر، والبدء في تقليلها تدريجياً، مما يجعل تنفس الجليس أقل تواتراً، وهذا يقلل بدوره من قدرته على التأثير المضاد .

استبدال الأوضاع

نبدأ من التحضير اللفظي وغير اللفظي لشخص ما، ويمكن بعد ذلك أن نجعله يتعقب نفسه دون أن نلاحظ، فأثناء اجراء "المقدمة" من الضروري مراقبة الجليس باستمرار مع ملاحظة العلامات الخارجية، التي تدل على وقوع حالة التنويم المغناطيسي، وتشمل هذه العلامات الحركات الدقيقة الممكنة - (الاهتزاز غير الإرادي لليدين، والرجفان غير القصدي للعضلات)، وعند الانتقال إلى حالة التنويم يظهر عند الشخص استرخاء في عضلات الوجه، ما ينظر إليه بصرياً على أنه تسطيح للوجه وشحوب فيه، ويتغير تعبير العينين ونوع التنفس، وترتفع حرارة اليدين وتحمران بسبب زيادة تدفق الدم إلى الأطراف، وتتركز مهمة القائد في بناء هذا التأثير المتبادل، لكي تدوم زيادة هذه العلامات، وتتقدم مرحلة أعمق من الانغماس، ولهذا الهدف فإنه من المفيد استعمال منظومة الإدراك الرائدة لدى الزبون التي تكلمنا عنها سابقا .

مقدمة للتنويم المغناطيسي

تم تطوير طرق مختلفة لانغماس المُحاور في حالة التنويم المغناطيسي بأسلوب غير ملاحظ من قبله، ويعد أبسط هذه الاحتمالات الطلب من المحاور أن يصف بالتفصيل ظروفه السابقة غير العادية التي كان يعيشها، وفي سياق هذا الوصف وطرح الأسئلة اللازمة، يمكن بالتدريج إدخال المحاور في النشوة، فعلى سبيل المثال: "ما هو شعورك أثناء رحلة طويلة في السيارة عندما يكون الجو دافئاً ومنعشاً، ولا يطيب لك التفكير بأي شيء؟"، وهناك خيار محتمل آخر وهو البدء من تلقاء نفسك في وصف الظروف نفسها التي واجهتها في مواقف حياتية مختلفة.

انظر كيف طبق هذه الفكرة أحد علماء النفس الأمريكان الاختصاصي بالبرمجة اللغوية العصبية (سافرت البارحة بالسيارة من سانتا كروز إلى كاليفورنيا "مكان اقامتي"، وعند صعودي إلى جبال سانتا كروز والهبوط إلى الجهة الثانية إلى مطار سان خوسيه ، وهذا ما حدث عدة مرات حين كنت أقود سيارتي في الطريق التي أعرفها جيداً وقطعتها مرات عديدة، فكان آخر شيء أتذكره قبل ذهابي إلى المطار أنني انعطفت إلى الطريق السريع رقم ١٦ التي أسافر فيها عبر جبال سانتا كروز إلى سان خوسيه للإسراع إلى الطائرة .

لقد سافرت بأمان، وافترض أن رتابة الطريق... ورتابة المسار أثناء الرحلة تسببت لي برد فعل تلقائي وغير واعي.... من بداية المسار إلى نهايته.... وكان مشابهاً جداً لتجربة أخرى مألوفة بالطبع لكم وللكثيرين الذين يستمعون لي... هو شعورٌ مؤثر عندما تجلس في محاضرة يكون الحضور فيها ضرورياً، لكن المحاضر ليس راوياً مثيراً للاهتمام للغاية، بل مجرد رجل يتكلم بشكل يسبب الملل.... ويعطيك كلمات لا تهتم لمحتواها

أو تأثيرها، كما لاحظت في مثل هذه التجارب، أن العقل يفضل الانتقال إلى أمكنة وأزمنة أخرى، حيث لا يوجد ملل، وحيث يكون الوضع أكثر إثارة للاهتمام من الوسط الحالي .

واليكم أيضا واحدة من تجاربي : حيث سرت في الغابة في جو جميل، وهناك حيث أسكن أماكن جميلة جداً .... كيف وصف الناس في الغابة المدهشة الانطباع البصري عن هذه الجذوع القوية التي تثير شعوراً بالجاذبية والسلام والصفاء، وكأنك موجود في إحدى الكنائس الكبيرة، وعندما أمشي في الغابة أرى كم هي متجانسة، ليس فيها الكثير من الألعاب والطيور... ويخيم الصمت في كل مساحاتها.

حين أمشي في هذه الغابة... وعلى الرغم من قلة التنوع فيها.... ينتابني شعور بالسلام والاسترخاء، وأنا أقدر ذلك بعمق) .

يتسم المثال المعطى للانغماس الخفي للجليس في حالة التنويم المغناطيسي باستعمال عبارات مكررة، رتيبة تتسبب في الشعور بالراحة والاسترخاء، ويمكن أيضا أن تتسبب تدريجيا بالنشوة عندما تطلب من الجليس أن يصف المنزل الذي سكن فيه، والأصوات التي سمعها، والأحاسيس التي عاشها وأثناء هذا النوع من التذكر قد ينفصل الشخص عن الصورة الحقيقية للزمان والمكان وهي علامة مميزة لبداية حالة التنويم المغناطيسي، ويتطلب استخدام هذه النفقات خطابا صوتيا مميزاً لإنشاء انغماسٍ منومٍ وسلسٍ .

إن امتلاك مثل هذه الأساليب يلغي أية مقاومة ويسمح بالاستفادة من ميزات الحالة المعطاة، ويحتاج المُسيّر إلى تحضيرٍ دقيق من أجل إتقان مجموعة متنوعة من الأنماط اللفظية مما يسمح له باستحضار الأحاسيس الضرورية والانتقال فيها من واحدة إلى أخرى .

فعلى سبيل المثال: يمكن توجيه الأفكار والتصريحات الأولية حصرياً إلى الوضع الخارجي، بحيث يقتنع الزبون بسهولة بمصداقيتها ثم يتم استبدالها تدريجياً بعبارات تميز الحالة الداخلية للشخص ، ويمكن بواسطتها إنجاز التحكم اللاحق .

النشوة –إنها حالة طبيعية متأصلة عضوية في كل شخص يتم استحضارها بسهولة، ويقول الخبراء في مجال البرمجة اللغوية العصبية: أنه إذا كان الهدف يواجه صعوبات أو يتطلب مجهوداً في عملية التنويم المغناطيسي، فهذا يعني أن التقنية ذاتها سيئة وكذلك تنفيذها، وتعد السهولة الظاهرية وأناقة التقنيات المستعملة هي المزايا الرئيسية لهذا التوجه، فيسمح استخدامها الصحيح تجاه شخص معين بإزالة الأحاسيس غير السارة المرتبطة بإجراء التنويم المغناطيسي، القلق، والمقاومة اللاواعية، والخوف من أن تصبح معتمداً على الغير، والشعور بالفشل، ويحمل الإجراء الكامل للتنويم المغناطيسي والإيحاء في حالة النشوة، والخروج منها ميزات الارتياح والتفاؤل، فعلى سبيل المثال: "وأنت تنغمس تدريجياً في استرخاء لطيف استخدم تلك الأحاسيس الخاصة التي يكشفها لك الآن عقلك الباطن... الإحساس بالذهول والتردد، وعندما تغوص في حالات جديدة... فإنك تكتسب في هذه التجارب إحساسا بالثقة بقدراتك ومرونتك الشخصية.... وبعد أن تفعل ذلك بكمال وعمق ، فإن وعيك الباطن يعود بك بسرعة وعناية إلى الوضع الطبيعي مع شعور بالانتعاش والتجديد .

سأكون حذراً، فإذا لزمت مساعدتي للعودة إلى ذلك الوضع أعطني إشارة بيدك فإذا قام الشخص المنوَّم بإعطاء الإشارة، يبدأ بالخروج من حالة الغيبوبة: سأبدأ الآن بالعد عكساً من عشرة إلى واحد ببطء... وعندما أقول واحد ستفتح عينيك "وستشعر بالانتعاش وستعود معنا من جديد"، وبعد ذلك ينتهي العد ، ويخرج المستمع من حالة التنويم المغناطيسي .

نظرة جديدة إلى الحالة

لا يمكن في أي حال العثور على الجوانب السلبية فقط (التي يظهرها المريض المحتمل عادة)، بل وعلى الجوانب الإيجابية أيضاً: فيجب على عالم النفس ملء هذه الفجوة: إعطاء الشخص الجزء المفقود من التجربة، الذي يغير من تصوره عما يحدث وإحساسه بالمحيط .

فعلى سبيل المثال: يعمل شخص كرجل أعمال، ويخجل من الدخول إلى مكان فيه عدد كبير من الناس لأنه لا يطيق الاهتمام الذي يوجه إليه، ومن الواضح أنه يفسر مبدئياً هذا الاهتمام من وجهة سلبية، كبحثٍ عن أوجه القصور في مظهره وسلوكه، وبالتالي يظهر خجله الشديد.

ويمكن للشخص أن يعيد صياغة هذا المحتوى، بحيث يبدأ في إدراك هكذا اهتمام من وجهةٍ أخرى (فيرى هذا الاهتمام احتراما لخدماته ورغبة من الآخرين في تقديم المنفعة له)، ويُفهم ذلك بأنه يخفف من الخجل، وبالتالي يزيد من نشاطه.

تدعى إعادة التفكير، وتحويل المناحي السلبية في الحياة إلى إيجابية (حسب البرمجة اللغوية العصبية) إعادة الصياغة، وفيها مقدمةٌ أن الإنسان يختار عادةً وتبعاً لمعرفته بنفسه الأفضل، الذي يمكن الوصول إليه .

إنَّ مهمة الاختصاصي هي تجديد معرفة الإنسان حتى يجد النمط الأفضل لسلوكه، ومن المهم أن يقوم الشخص بنفسه بتطوير"المحتوى" الضروري للسلوك، أو "التفكير"، لذلك فإنه دائماً يحصل على ما يحتاجه لحياة سعيدة، فلا يمكننا تغيير هذا العالم وإنما يمكننا تماماً تغيير إدراكه وردود أفعاله .

تقدم إعادة الصياغة نظرة جديدة عن الوضع، فقد قال إلبرت اينشتاين أنه لا يمكن حل مشكلة ما على نفس مستوى التفكير الذي نشأت فيه.

ينظر الناس إلى العالم بشكل متنوع، ويمكننا أن نتعلم قبول وجهة نظرهم عندما تلقي معلومات أخرى عن الظاهرة نفسها، وهكذا فإن الوسط المحيط مليء بالفرص، وتلزم المرونة فقط لإظهارها وتحديدها وتحقيقها، ويمكننا القول أن القدرة الكامنة للشخص على النظر إلى المشكلة بعيون شخص آخر (أي اظهار التعاطف) هي هدية نفسية كبيرة لا تمتلكها الحيوانات، والمعلومات التي تأتي من موقع آخر ليست أفضل أو أسوأ – بل هي ببساطة مغايرة في المحتوى وكما يقول المثل: تبدأ الحكمة بالقدرة على النظر إلى نفس المشكلة بطرق مختلفة.

كيفية هضم كل شيء

يظهر هذا الجزء والأجزاء السابقة من الكتاب أن المعلومات المتوفرة من أجل التحكم بالإنسان أكثر مما يكفي، لذلك سيتبادر إلى الذهن السؤال التالي: كيف نستوعبها؟ وبالنسبة للمعلومات كما هو بالنسبة للغذاء فنحن لا نستفيد من كل شيء، بل فقط مما تهضمه معدتنا.

توجد طريقة واحدة أمام عالم النفس المبتدئ: يضع أمام نفسه مهمة في كل اجتماع حول المعلومات التي يجب الحصول عليها، ثم يقوم بتحليلها أثناء العمل المنزلي، وتحضير أسئلة أخرى للاجتماع التالي، ويجري باستمرار تطوير مهارات لتقييم الجليس، بحيث يتم تقييم كل زبون بشكل أسرع وأكمل، ويمكنّ للقارئ أن يكون مقتنعاً بما يمكن تحقيقه من معجزات من خلال التدريب الذاتي حسب المواد التي طرحها وولف ميسينغ.

لكن الممارسة العلمية تظهر أنه من أجل التحكم الخفي بما فيه التلاعب تكفي المعرفة والقدرة اللتان يمكن لكل شخص الحصول عليهما.

الباب الثالث

الحماية من التحكم الخفي والتلاعب

لا داعي للانحناء أمام هذا العالم المتغير

فمن الأفضل أن ينحني أمامنا

مكاريفتش



الفصل التاسع

الإجراءات الوقائية

٩ - ١ لوغاريتمية الحماية

إن رؤية المشكلة أصعب بكثير من إيجاد حل لها، فالرؤية تحتاج إلى الخيال ، بينما يحتاج الحل إلى المهارة فقط .

دجو بيرنال

المعرفة هي القوة

يمتلك الرائد في التحكم الخفي بطبيعة الحال مزايا كبيرة، لأنه يملك على الأقل الخطوة الأولى، ومع ذلك يمكن للضحية المحتملة التي تملك إمكانية التعرف على التهديد في الوقت المناسب وأن تحيّد تلك الميزات (المفاجأة، النبرة العالية، التنسيق النافع للمواقف) بسهولة كافية... وهكذا فإن فعل التحكم الخفي الذي يتميز بتوزيع محدد وبدقة وله تأثير يستمر وقتاً كافياً يمثل عملاً فنياً ويترك تأثيره على الناس .

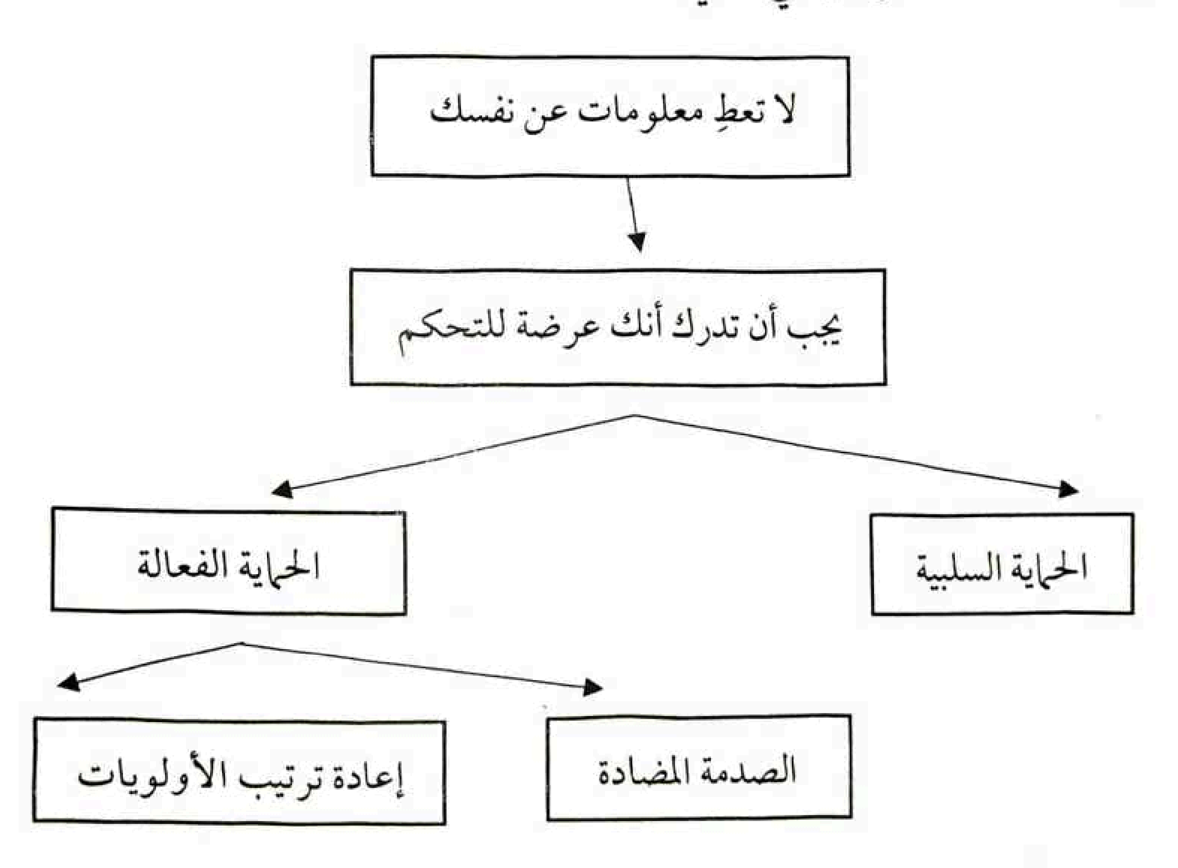
تتوازن في هذا الأداء بدقة أكثر العناصر تنوعاً، وأحياناً في اقتران غير مألوف، وليس من الصعب تخريب مثل هذا التصميم المصطنع في الكثير من الحالات، في حين يكون إعداد وتطبيق التحكم الخفي أصعب من الحماية منه، لذلك فإن الحماية من التحكم الخفي هي تقنية بالدرجة الأولى، وكما هو معروف يكون امتلاك التقنية والحرفية أسهل من إتقان الفن، لذلك فإن تعلم التحكم الخفي يعطي أفضليات للحماية منه أكبر منها في الجانب الهجومي .

لنتفق على المصطلحات

لا يتطلب كل تحكم خفي حماية منه، ولدينا أمثلة بالفعل (وسيكون هناك أمثلة أكثر في الفصول ١١ - ١٧) حين لا يتسبب التحكم الخفي بالضرر للمتلقي، وعلى العموم يجب أخذ الحذر من التلاعب، ولذلك سنسمي في هذا الجزء من الكتاب المبادر في التحكم الخفي متلاعباً، والمتلقي ضحيةً، بالرغم من أن كل ما يتم الحديث عنه في هذا الفصل والفصول التالية له علاقة مع أي نوع من التحكم الخفي.

مخطط الحماية

تُظهر مادة الأجزاء السابقة أنه ورغم التنوع الهائل للتحكم الخفي إلا أن له مخطط بناء عام مما يسمح بإعداد حماية موثوقة ضده، ويمكن تنفيذها وفقاً للمخطط التوضيحي التالي:



وسنوضح كل كتلة على حدة

٩ – ٢ لا تعطِ المعلومات

تقاليد قيمة

بما أن الحصول على معلومات عن الضحية هي الهدف الرائد للتأثير المسيطر، فإن من الواجب قدر الإمكان ألا نعطي للمبادر أية تصورات عن أنفسنا، ويمكن في هذه الفكرة أن نتعلم من الإنكليز: حيث نجد في طبيعتهم وتقاليدهم القومية الكثير مما يحمي من التحكم بهم .

- الاتزان والقدرة على إخفاء المشاعر حسب التركيب : سحنة جيدة لعبة سيئة (التظاهر بالرضى) وهي مألوفة في وعي الإنكليز لدرجة أنها دخلت في كثير من القصص الفكاهية .

* * *

يجلس رجل إنكليزي على كرسيه المفضل جانب المدفأة، وينار فجأة أحد الجدران وتندفع شاحنة إلى البيت منها ، فيسأل الانكليزي السائق :

- إلى أين تسرع هكذا يا سيدي ؟
- إلى مانشيستر يا سيدي
- في هذه الحالة كان عليك أن تدخل أقرب إلى المطبخ يا سيدي

* * *

ماذا نفعل إذا صعدنا إلى منجم يا سيدي ؟

- الإجراء الأمثل : على الملازم أن يرتفع على علوِ مئتي قدم، وثم يسقط قطعاً على قطعة واسعة من الارض .

* * *

التقى رجلان بريطانيان في المحيط الهندي، الأول في معدات الغوص، والثاني في سترة عادية .

- سيد دونكان يا له من لقاء ! كم من الوقت مر ولم نرَ بعضنا ؟؟

- نعم ست عشرة سنة ! كيف حال زوجتك ؟ وكيف لوسي ؟

- لقد ساءت صحتها في الفترة الاخيرة ،وكيف حال أولادك ؟

- تخرج جون من كامبردج ، و دوروتي تزوجت .

- لم أتوقع مقابلتك هنا !

- لقد اشتريت يختاً ، وأمارس الغوص وصيد السمك ، وأنت كيف انتهى بك المطاف إلى هنا ؟

- لقد اشتريت بطاقة على السفينة ، فلدي عمة في استراليا ، معمرة جداً وأحتاج إلى زيارتها و منذ خمس عشرة دقيقة سقطت في البحر، وأنا الآن أغرق .

بيتي هو قلعتي :

هذا قول انكليزي يعكس عدم الرغبة في دعوة الضيوف، فهم يلتقون عادة في أمكنة محايدة كالمطعم، والكافتيريا أو الحانة، ويمكنهم أن ينزلوا الضيف الذي يدعونه للزيارة من مدينة أخرى في الفندق، بحيث يكون كل شيء مدفوعاً، هذا حسن الضيافة عند الإنكليز) و التفسير هنا بسيط، فالبيت عند الإنكليز هو رمز الاستقلالية من جانب، وهو مصدر كبير للمعلومات عن المالكين وعاداتهم، ونقاط ضعفهم، وصفاتهم الشخصية من جانب آخر، وعن كل ما يمكن أن يكون بمثابة هدف .

أشكال التعامل المهذبة.

- على سبيل المثال: يكون الكلام الروسي الفظ "عندما خرجت المرأة من العربة أصبحت مهمة الحصان أسهل" في ترجمته من الإنكليزية على الشكل التالي "عندما تترك السيدة العربة فسيكون السير أسرع".
- الإنكليز متعودون في الحديث العملي على الوقفات الطويلة، بما فيها بين السؤال والجواب (وسنرى لاحقاً أن ذلك حماية سلبية من نوع خاص من التحكم الخفي).

- ليس من المعتاد أن تعرِّف بنفسك، فيجب أن يعرِّف عنك أحد ما، فتتم بذلك الحماية من تسلل أشخاص ذوي سمعة سيئة إلى المحيط القريب، وعدا ذلك فإن المُعرف يعطي بعض المعلومات للشخص الجديد عن بعضنا، ويتحمل مسؤولية معينة عن تأثيرها اللاحق، وبما أن هذه القواعد تنفذ بدقة متناهية في الطبقات العليا من المجتمع، فهذا يؤدي أحياناً إلى بعض الفضول والحالات الفكاهية، لكن .... "لا يمكنك مسح الكلمات من الأغنية"، وهكذا يمكن لاثنين من السادة الجلوس لأمسية كاملة حول طاولة واحدة، دون أن يتعارفوا أو يتكلموا، وأن تكون أحد أعضاء النادي وترى بشكل منتظم عضواً آخر لا تتكلم معه، مهما طالت اللقاءات مالم يسعَ أحد لتعريفكم على بعض.

حكم بريطانيا عن طريق البحار

لعبت الحماية النفسية للشخصية على مستوى التقاليد القومية دوراً مهماً في تطور الإمكانيات الفردية للإنكليز، وإلا فكيف نفسر أن هذه الأمة كانت قائدة للتنمية والتطور لعدة قرون.

ففي إنكلترا، وفي وقت أبكر من البلدان الأخرى، ظهر البرلمان (في القرن الثالث عشر)، و ظهرت الصناعة والحريات البرجوازية ، وكانت بريطانيا "عشيقة البحار" قد خلقت النظام الاستعماري الأكثر شمولاً، وتعتبر لندن حتى يومنا هذا العاصمة المالية للعالم، وتعد اللغة الانكليزية الآن الأكثر استخداماً على الارض .

ويجب القول أن التقاليد الإنكليزية العريقة التي كونت الشخصية البريطانية انحصرت الآن بشكل رئيسي في الطبقات العليا من المجتمع، فالبريطانيون العاديون اليوم أكثر انفتاحاً من حيث التعارف، ومن حيث دعوة الضيوف .

حول المحافظة على الحدود والمسافات

من المفهوم أن ما دخل عند الإنكليز في التقاليد والعادات القومية ليس ملكاً لهم فقط، فالعديد من الناس الأذكياء يتبعون مثل هذه الإرشادات ، فإليكم ما كتبه الفيلسوف الألماني البارز آرثر شوبنهاور: "يجب أن تكون هناك دائماً مسافة بين الناس".

وبخلاف ذلك فإننا نذكر بالنحالين الذين ينشدون الدفء في الأحضان في ليلة شتاء بارد ، فالنوايا هي الحصول على الدفء أما العواقب فكانت لدغ بعضهم البعض "الألم".

الأخلاق كوسيلة للحماية

إن خلق حالة من عدم الراحة لدى الإنسان - يعني تسهيل التحكم، بينما تتطلب قواعد الأخلاق وعلى العكس من ذلك تأمين وسائل الراحة للشريك، وبالتالي تتوجه هذه القواعد إلى حماية الإنسان من التلاعب به، فعلى سبيل المثال: ينصح بعدم التركيز على أخطاء الشريك، "عدم ملاحظة" أخطائه (بينما يبحث المتلاعب عن أخطاء المتلقي وحتى أنه يرتبها وينظمها).

وبعدم المجيء بشكل مفاجئ دون سابق إنذار، وعدم الدخول إلى مكان ماهول قبل الطرق على الباب والحصول على إذن، كما يُنصح بعدم طرح أسئلة مزعجة وعدم الإصرار على انتزاع الإجابات .

يتم في عالم الأعمال توفير إجراءات وقائية مناسبة: "لا تدخل بدون تقرير"، "ساعات الاستقبال" ، "الاستقبال بموعد مسبق"، "أرسل فاكس يتضمن اقتراحاتكم" .... الخ .

حول التواضع

يعد التواضع الشخصي أيضاً المتأصل في الثقافة السلافية حماية من التلاعب، فالتواضع هو نقيض التباهي، ويتسبب المتباهي بالحسد، وبالتالي بالكراهية، ويعد المتباهي فريسة سهلة للمتلاعبين، وتسمى طريقة التحكم فيه في أغنية الثعلب أليس والقط بازيليو من الحكاية الخرافية "المفتاح الذهبي":

يجب أن نجمد مصيرنا

طالما يعيش المتباهون على هذه الأرض

المتباهي لا يحتاج إلى تهديد

غنِّ له قليلاً ...... وافعل معه ما تريد

حول الحزم

لا يعني التواضع عدم الثقة أو التردد، على الرغم من أنهما يتجاوران، ويمكن التعرف على شخص المتردد من خلال تصريحاته غير الموثوقة التي تزخر بالكلمات الملطفة: "تحقيق بعض النجاحات" بدلاً من "أصبح قائداً" أو "حصل على المركز الأول"، "لست سعيداً جداً" بدلاً من "ثار غضبك".

تخلق انطباع بعدم الثقة بالمتحدث تلك العبارات - " كما لو"، وقليلاً من "فقط" ففي الأحاديث اليوم تتكرر صيغة "كما ل" كثيراً حتى أصبحت كالعشب الطفيلي في الحديث، فأرسل أحد المستائين من المجلة الأسبوعية (آيف) شعراً غاضباً.

نحن الآن - كما لو كلنا حمقى

أصبح الجميع وكأنهم لا يتذكرون

إننا وكأننا لانعرف

كيف نربط كلمتين بدون "وكأن"

كان الخير سيكون وكأنه على أرض الواقع

فليكن حتى لو كان عشوائياً

وهذا كأنه انعدام للخبرة

وعلى الأغلب كأنه في غير محله

(ي . بجداييف ارزاماس)

إن الكلمات الملطفة والتأهيلية تقلل كثيراً من طاقة الكلام، مما يجعله اعتذارياً وبالتالي أقل إقناعاً، ويتشكل بذلك انطباع عن المتحدث كشخص ضعيف مناسب ليصبح ضحية للمتلاعبين، لذلك على الراغبين في ترك انطباع قوي، تصحيح خطابهم باتجاه اليقين والحسم، مما يبرد الرغبة بالتلاعب بهم.

تعلم قول "لا"

إن الإنسان الذي يصعب عليه (يخجل) قول "لا" هو فريسة سهلة للمتلاعب: لا تخف من المخاطرة فمن الأفضل أحيانا أن تظهر مخطئاً من

أن تعاني من الشك الدائم، فلنتذكر بديهية المسؤولين القديمة" من الأسهل دائماً الاعتذار عن المواظبة لاحقاً، بدلاً من الحصول على إذن في البداية .

وفي النهاية كل منا يملك الحق في قول كل شيء، بما فيه الحماقات، لكن لا أحد يمتلك الحق في الإشارة إلى حماقاتنا .

ستكون الشكوك أقل إن لم تتقدم كمحام للجليس، فإذا لم يعجبك شيء ما، فقل بحزم "لا" فيلقننا الحدس والوعي الباطن أفضل الحلول والقرارات التي تبنى على تأثير الأشياء الصغيرة" فيعرف الشخص بهذه الأشياء، لأنه يستطيع إخفاء الكبيرة منها إذا رغب، أما الصغيرة فلا يتتبعها، وهذا يساعد في التعرف على الأشخاص الذين لا يستحقون ثقتكم .

عدم التنبؤ

يعتبر عدم التنبؤ طريقة أخرى للحماية، وشعارها "عندما لا تستطيع التنبؤ، فأنت عرضة للخطر" وإذا كان المتلقي يتصرف بطريقة لا يمكن حسابها ، فلن يكون سهلاً على المتلاعب التكيف معه، ويكون اختيار المفاتيح أكثر صعوبة إذا كانت الأقفال تتغير باستمرار، ولكن في ثقافتنا لا يتم تشجيع عدم التنبؤ فنحن تحت سلطة أنماط نفسية للسلوك، الخبرة والتفكير من جهة وتوقعات ومطالب الناس المحيطين من جهة أخرى، ولكي تحرم المتلاعب من هدف التأثير هذا لاتكن مكشوفاً له .

كان شكسبير الكاتب المسرحي الكبير عالماً نفسياً عظيماً، وهناك الكثير من التلاعبات في أعماله (سننظر في بعضها)، وهنا من الطبيعي ذكر أمثلة عن الحماية التي سلّح بها أبطاله.

فعلى سبيل المثال: إن دور هملت كمجنون كان في الواقع حماية من التلاعب، لأن المجانين غير مكشوفين، فكان قاتل الملك في حيرة حول نوايا

الأمير، فعندما أرسل الملك إليه المحتالين (سنذكر ذلك لاحقاً) قام هملت باستخدام التلاعب المضاد بقطع هذه القناة من المعلومات.

حافظ على ما تملك

نعود إلى التواضع كنقيض للتباهي، فلا يحاول الأشخاص المتمرسون إظهار إنجازاتهم فقط، بل وحتى يُخفونها ، فيشكون من تدهور الصحة رغم أنهم في الواقع لا يعانون من شيء، و يتكلمون عن الحياة السيئة والصعبة والراتب القليل ، وعن الحرمان والمآسي في الأسرة ، وهذا بالنسبة لهم لعبة وحماية من التعدي المحتمل أو التأثير السيء.

يوجد لدى الذين يستعملون هذه القاعدة قناعة ثابتة (في حياتهم العملية) في فعاليتها العالية، وبكلمة أخرى هناك مقولة شعبية بسيطة "كُل الفطيرة مع الفطريات- أبق فمك مغلقاً"، وبإتباع هذه التوصيات سوف تحرم الآخرين من المعلومات عنك، وعن نقاط ضعفك وخصائصك، عاداتك، ميزاتك، رغباتك، ومن كل ما يختاره المتلاعب من أهداف التأثير ليشكل الطعم.

ومع ذلك هناك عوامل مشتركة بيننا جميعاً، فكل شخص يريد أن يبدو جذاباً، متمسكاً بوقاره ويشعر بقيمته، ويلبي احتياجاته، وعدا ذلك فنحن خاضعون لتأثير قوالب وأنماط سلوك، والمتلاعبون عادة يعرفون هذه الظروف العامة ويمكنهم محاولة استخدامها.

وبحكم ذلك فإن المرحلة الأولى من الحماية من التلاعب تقلل إلى حد كبير من احتمال الوقوع تحت التحكم الخفي، لكن لا تلغيه تماماً، لذلك يحتوي مخطط الحماية الخاص بنا على خطوات أخرى أيضاً، سننتقل لدراستها.

٩ – ٣ يجب أن تدرك أنهم يتحكمون بك

لم يُعطَ الإنسان العقل لكي يرى بل لكي يتوقع، فالمعرفة تبرر نفسها إذا ساعدت بالإدراك

آ.ن.يلسيكوف

العرض الرئيسي

تعتبر العلامة الأساسية لذلك هي الشعور بالإنزعاج، والصراع الداخلي، فلا تريد أن تفعل شيئاً. أو تتكلم، وستبدو بمظهر سيئى.

انتهاك الآداب

يوضح تحليل حالات التحكم الخفي أنه يمكن في كل مرة تقريباً ملاحظة انتهاك لإحدى قواعد الآداب من خلال الشخص المتحكم، فمثلاً: يتوجه المتلاعب إليك في لحظة غير مريحة بالنسبة لك، فيعتذر عن ذلك بأنه يفهم بأن لا وقت لديك لكن الأمر سيستغرق بضع ثوان فقط، وبما أنك على عجلٍ فقد يفاقم ذلك بتحديده الوقت لك لاتخاذ قرار تحت شعار العناية بوقتك (لو كان يهتم فعلاً لما اخترق الجدول الزمني الخاص بك)، ويفرض بتلاعبٍ وتيرة الحديث، لذلك عندما تشعر ببعض الانزعاج، يجب أن تفكر فوراً وتسأل نفسك: لماذا حدث ذلك؟ فانتهاك قواعد الأخلاق هو علامة لا جدال فيها ويلزم إيقافها.

الأحاسيس المفاجئة

قد تشمل الأعراض الأخرى الشعور المفاجئ بالذنب أو الخطر، كأن تكتشف فجأة أنك ملزم بشيء ما لشخص ما أو أنك مرتبط ارتباطاً وثيقاً بوضع ما.

إدراك الخطر

لا ينبغي على ذلك أن ينبهك فحسب، بل وأن يعبئك للرد، وبدورنا سنصف أنواعه المحتملة لاحقاً، أما الآن فيكفي أن نقول لأنفسنا "يكفي لا للتلاعب"، أو شيئاً ما في هذا الإطار، لكن من الضروري حتماً أن ترد كلمة "التلاعب".

ولذلك - كما تظهر التجربة - ثمة أثرٌ في الإعادة إلى الصواب، فتدركون أن ذلك تلاعب معكم لانتهاك استقلاليتكم والضغط على شخصيتكم، فأمامكم صانع دمى يرغب أن يجعل منكم دمية مطيعة لأفكاره، فيكفي هذا الادراك البسيط كي تلملم نفسك وتدافع عنها ، وبهدف تسهيل عملية إدراك الخطر سنورد سلسلة من علامات التلاعب.

العلامات غير اللفظية للتلاعب

يمكن لهذه العلامات أن تعطي الإشارات التي تتحدث عن المتلاعب، وعدم صدقه وسريته وشكه وتفوقه وتهديده، وعلى وجه الخصوص إيمائه بيده اليسرى، وبالإضافة إلى ذلك يمكن للمرء ملاحظة بعض الغرابة في سلوك المتلاعب (الإثارة المفرطة أو اللامبالاة المتباهية).

العلامات اللفظية للتلاعب

يوضح تحليل أقوال المتلاعبين وجود النقاط التالية فيها:

- تقع مسؤولية الإجراء المقترح على عاتق المتلقي بالكامل.
- إن تكاليف المتلقي تفوق مكاسبه.
- عناصر الإكراه.
- ديباجة تحضيرية قبل كلمات المتلاعب غير الإكراهية.
- قلة الوقت المخصص لاتخاذ القرارات.

ينشئون ضحايا منذ الطفولة

إن الكثير مما يسمح بالتلاعب بنا هو شيء ملازمٌ لنا منذ الطفولة، فقد علّمنا الكبار كيفية السيطرة على سلوكنا من أجل تربيتنا لاحقاً، ولكن كما يقال "الطريق إلى الجحيم ممهد بالنوايا الحسنة"، فمن المعروف أن الأطفال المشاغبين ينالون مرادهم أكثر من غيرهم في حياتهم اللاحقة كبالغين، فهم أكثر استقلالية، ولا يخافون من أخذ المسؤولية على عاتقهم وإدانتهم، وأن يعارضوا آراء الآخرين.

الإحساس بالذنب

إن إحدى وسائل التحكم بالطفل والتلاعب بالبالغين هي خلق الإحساس بالذنب، فيُغرس في الوعي عادة أن على الإنسان التصرف وفق قواعد معينة يلام على انتهاكها.

ولنعدد أكثرها خطورةً (بمعنى الخطورة في استخدامها للتحكم بنا).

- **يجب أن تستجيب لما يقولونه لك.**

الإجابة على الأسئلة المطروحة، فقد تربينا على: "ماذا بك؟ ألم تسمع (هل أنت أصم؟)"، "أجب عندما تُسأل"، لذلك من المطلوب بذل جهد نفسي معين لكي تتناسى بعض ما تسمع من كلام المحاور.

- **يجب ان تسعى لتحسين نفسك "العمل على نفسك"**

يجب أن تحاول أن تكون جيداً، وتبدو وقوراً بما يتناسب مع نظرات الآخرين: كن حذراً في كل شيء ولا تخرق القواعد

- **يجب أن تتمسك بقرارك المتخذ.**

يغرس في الأطفال أن "الكلمة الأولى أغلى من الثانية"، ونتيجة لذلك فإن تغيير الرأي يكاد يكون هزيمة، وتعتبر عدم رغبتنا في تغيير رأينا انعكاساً لهذا النمط الذي غرس فينا، وهذا ما يميز الزعماء لأن مسألة الهيبة أمر مهم بالنسبة لهم، بينما يكون الاعتراف بالنظرات الخاطئة في مجال العلم معادلاً للإنجاز.

- **يجب أن تكون فطيناً**، فإن عديم الفطنة مدان.. "كم مرة يمكنني أن أكرر"، "ماذا بك، ألا تفهم اللغة الروسية؟".

عندما يعطي القائد مهمة للمرؤوس، يسأله: هل فهمت؟ فلا توجد في الواقع حالات من الأجوبة السلبية: "لا لم أفهم"، رغم أنه غالباً ما يكون هناك خلطة من الطعام في فم القائد ومن الصعب فهم كلماته، إذ يكون هناك خليط من الأفكار- فلا يفهم بالضبط ما يقصد من الكلام. لقد نشأنا هكذا (أنت لا تفهم يعني أنك غبي)، لذلك هناك حاجة إلى شجاعة معينة للقول: "لم أفهم"، ويمكن أن يفسر ذلك لماذا لم يعتد الطلاب على طرح الأسئلة في المحاضرات.

- **يجب عليك ألا تخطئ.**

وإن أخطأت، يجب أن تدرك السبب، لكن من لا يخطئ فقط هو من لا يعمل، واحتمال الخطأ في كل أفعالنا قائم، لذلك فإن جعل الخطأ دراماتيكياً هو وسيلة للتلاعب.

قال ونستون تشرشل: "النجاح هو الانتقال من فشل إلى آخر بحماس كبير".

- **يجب أن تكون منطقياً** وبالتالي، يمكن التنبؤ بخصائصك والتحكم بك.

كيفية الحماية من الإحساس بالذنب

إن الشخص الذي ينفذ الإرشادات المذكورة أعلاه بدقة، يعتبر حاملاً أهدافاً للتحكم به، لذلك نقوم بصياغة القواعد التي تحمي من نشوء الإحساس بالذنب وبالتالي من التلاعب، فلا ينبغي عليك:

- أن تجيب إذا كنت لا ترغب في ذلك.
- السعي دائماً لكي تبدو جذاباً.
- أن تكون عبداً لكلماتك التي قلتها من قبل.
- فهم كل شيء.

لك الحق في:

- في ارتكاب الخطأ.
- ألا تكون فطيناً أو ألا تعرف شيئاً ما.
- ألا تكون منطقياً.
- قول " أنا لا أريد".
- استوعب نفسك كما أنت، ولا تجلد ذاتك.

الاحساس بالتبعية

إن اعتماد الفرد على المجتمع هو أحد الشروط التي لا غنى عنها لوجود المجتمع نفسه، "إن حريتي مقيدة بطرف أنفك" أي أنك لا ينبغي أن تسيء بأفعالك إلى مصالح الآخرين .

- لقد غرست فينا منذ الطفولة التبعية لرأي الآخرين (التوافق)، وعادة التوفيق بين أفعالنا وتقييمهم.
- لقد نشأنا على ضرورة نيل عطف الآخرين، لذلك نجد صعوبة في قول "لا" لكي لا نسيء إلى أحد ،وعندما نقول "نعم" فنكره أنفسنا لعَدم

وجود الإرادة، ونلاحظ أن الأشخاص الذين نتواصل معهم يستطيعون أن يغيروا علاقتهم معنا وموقفهم تجاهنا، ونقوم نحن بعملنا دون النظر إلى ذلك.

لا يريد صديقي الزائر الذي قدم له البائع والنادل الخدمة بشكل سيء أن يشتكي عليه، معللاً ذلك بأنه لا يرغب في التسبب بالإساءة له، ويمكن الاعتراض على ذلك: "يترتب على كلامك أن النادل قد دعاك إلى تناول الطعام مجاناً وقدم لك هدية مع خدمة سيئة"، أو "أن البائع ضحى بجميع أرباحه لفعل الخير" عندما باعك تلك الدراجة التي يعمل فيها أربعة أجزاء من أصل عشرة، فهل هذا صحيح؟ صحح لي إن كنت مخطئاً، لكن يبدو لي في هذه الحالة أن أحدكما (أنت أو النادل) سيعاني من عدم الارتياح، فمن تفضل؟ أنت أم هو؟

لقد أتينا عن قصد بحالة بسيطة من قطاع الخدمات، لكنها مثيرة للاهتمام لأن الخيار نفسه يحدث في التواصل بين الأقارب والأصدقاء، لكن يمر التلاعب بشكل أسهل لأن المتلاعب هو شخص مقرب منا بدلاً من الموظف السيئ.

- غرس المربون فينا منذ الطفولة فكرة تقول: أنه يجب ألا نعكر مزاج الآخرين، خصوصاً المقربين منا، فعندما أغضبنا البالغين أوالأطفال الكبار بشيء ما، قالوا لنا بقصد فرض السيطرة على سلوكنا: إذا لم تتوقف عن هذا بمعنى: إذا تماديت في إزعاجي فسوف يأخذك بابا ياجا (يعني: لن أحبك بعد الآن ولن أحميك منه)، وإذا قيل لك: "سوف أتذكر هذا"، (ستندم على قيامك بذلك)، فستشعر أنك معزول ودون حماية، كما هو الحال في الطفولة حينما كنت في حاجة إلى عطف وصداقة الجميع لكي تشعر بالسعادة.

والآن سنكون في المستقبل القريب بالغين، وسنكون من دون حماية أمام هذا التلاعب، إذا صدقنا فوراً ما يلمحون إليه قائلين: "سوف تتذكر هذا"، "ستندم على أنك فعلت هذا".

فيستخدمون هذه العبارات عندما يعلمون أننا خائفون من ذلك، ومع ذلك فقد لا تكون كلمات: فالنظرة المعبرة ليست أقل من الصمت التعبيري، أو حركات الزوج العنيفة أمام أعين زوجته المزعوجة، ويشمل ذلك رمي الصحون على الطاولة أثناء وجبة الطعام.

كيفية الحماية من التبعية

تعد القواعد التالية نتيجة لتأملاتنا:

لكم الحق في:

- قول "لا" في كل مرة عندما تشاء.
- أن تكون قاضياً لنفسك.
- لا تعتمد على طريقة تعامل الآخرين معك.
- لا تعتذر عن أفعالك ونواياك.

نوضح فعالية هذه القواعد في حالة التفاعل التجاري :

كتب عالم النفس كتاباً قبلته دار النشر، وأجرى المحرر تعديلاً على نقاط عدة لم يوافق عليها المؤلف، الذي كتب اعتراضات مفصلة على كل نقطة مثيرة للجدل مبرهناً أن المحرر ليس ضليعاً في علم النفس، فوافقوا في دار النشر على ذلك وأقالوا المحرر.

استغرق كل ذلك بما فيه إعادة التحرير الكثير من الوقت، فتأخر إصدار الكتاب وتدهورت العلاقات، وعندما حدث هذا مع أحد كتب عالم

النفس التالية، فقد سأل الناشر: في حال حدوث نزاع فلمن ستكون الكلمة الأخيرة؟ للمؤلف أم المحرر؟

وعند علم المحرر أن المؤلف لا يناقش، قام ببساطة بشطب كل تلك التعديلات التي لم يوافق عليها، وتم نشر الكتاب دون تأخير، فتلقى المحرر أجراً مستحقاً له وكان الجميع راضين.

هل عليك مسؤولية

إذا كنت شخصاً واثقاً من نفسه فلست في حاجة إلى شرح سلوكك للآخرين، لكي يقرروا أنه صحيح أو خاطئ، دقيق أو غير دقيق، فللناس طبعاً الحق في أن يقدموا لك الملاحظات إذا لم يعجبهم ما تقوم به، ويحق لك بدورك أن تتجاهل تعليقاتهم أو تجد حلاً وسطاً متجنباً مشاعرهم، ومتعاطياً باحترام مع رغباتهم ومغيراً سلوكك تماماً.

إن الاعتماد على آراء الآخرين يتكون على أساس التصور الطفولي، الذي يقول: يجب عليك تفسير سلوكك للآخرين لأنك مسؤول أمامهم عن أفعالك، فيجب عليك أن تبرر أفعالك لهم. فكل واحد منا صانع لسعادته، ومسؤول عن نجاحه ورفاهيته في الحياة، ويمكننا مساعدة الآخرين في الحصول على مثل هذه الرفاهية لكننا لسنا في موقع المسؤولية عنهم، وإن لم تستعمل حقك في أن تكون مسؤولاً عن نفسك فقط، فإن الآخرين سيستعملونه وسوف يحملونك مسؤولية مشاكلهم أيضاً.

يبنى هذا النوع من التلاعب على التصور الطفولي عن النظام العالمي، فيزعم أن هناك بعض التعليمات الضرورية من أجل إدارة الحياة، فيجب عليك

التضحية بقيمك الخاصة وعدم السماح لمنظومة التعليمات هذه بالانهيار، وإذا تعطلت هذه المنظومة حيناً، فعليك التكيف وأن تغير نفسك وليس النظام.

وإذا نشأت بعض المشاكل في النظام فهذه مشاكلك ولا يتحمل النظام مسؤولية عنها، ويعد التواصل المعتاد مع الناس مليئاً بأمثلة من هذا النوع من التلاعب، فيتلاعب الأزواج والزوجات بعضهم ببعض قائلين:(إن لم تتوقف عن إزعاجي، سيتعين علينا الطلاق)، فيسبب هذا القرار الشعور بالذنب، إذ يفهم منه أن الزواج أهم من السعادة الشخصية لكل من الزوجين، وإليكم كما يوجد عندنا في روسيا وأوكرانيا وبيلاروسيا: فكأن على الأبوين أن يحتضنا الأولاد حتى سن التقاعد، دون الإشارة إلى الخلف أو السلف ، فالإعالة في شكلها النقي التي تسمح بالتلاعب بالوالدين تتطفل على الأحاسيس الأبوية.

كيف لا تقبل على نفسك مسؤولية شخص آخر؟

سنصوغ الإجابة وفق القواعد التالية:

لك الحق في:

- **عدم التبرير والتفسير والاعتذار عن سلوك:**

- قل: **"هذا لا يهمني"، "هذا ليس مثيراً لاهتمامي"، "دعنا نتحدث عن شيء آخر"، "هذه مشاكلك".**

نوضح صحة ودقة هذه القواعد:

القصة الأولى:

تتواصل الزوجة مع الزوج:

- دعنا نذهب في إجازة إلى البحر

- اذهبي مع ابنتك إذا كنت تريدين، فأنا لن اذهب.
- لماذا؟
-أنا لا أحب الجو الحار، ولا أتحمله، فأنت تعرفين ذلك.
- ليس من الضروري أن تتعرض للشمس، ويمكنك الجلوس تحت المظلة.
- الجو حار هناك من الصباح حتى المساء وليس على الشاطئ فقط، وهذا ليس غير ممتع فقط بل هو مضرٌ أيضاً، فلا ينصح بالتعرض للشمس في عمرنا.
- ولكن هواء البحر والسباحة مفيدة للصحة.
- لذلك اذهبا، وأنا سأبقى في المزرعة فإن ذلك المكان يروق لي.
- لكن ليس من قبيل الصدفة أن يسافر الناس في إجازة: فإن تغيير الوضع والمناخ يجلب الراحة، فالناس يذهبون إلى هناك من أجل صحتهم.
- تغيير المناخ يضر بالصحة وهذا مثبت، والشباب لا يشعرون بذلك بعد، أما البالغون فعليهم أن يتذكروا أن السفر والانتقال إجهاد، والجو الحار- إجهاد، وغياب الراحة المعتادة-أيضاً إجهاد.

فالتغيير المهم في الوضع هو المزرعة، فهو ابتعاد كامل عن المدينة، هدوء، هواء نقي، وفرة الخضار والفواكه الأكثر فائدة من منطقتنا وبعد "العطلة في الجنوب" من الملائم الذهاب إلى العمل وليس إلى الراحة.
- لا.. لم تقنعني. يتضح أنك أكثر ذكاء من الجميع، فكل أطياف المجتمع تندفع إلى البحر.
- لكل دواعيه الخاصة، عمري ٥٩ سنة، ولم أفعل في حياتي كلها ما أردت أنا، بل "كالآخرين"، "كما يجب" ، يكفي، أريد أن أعيش كما أريد.
- أريد أن استجم في المزرعة، وأدعوك أنت، هذه كلماتي الأخيرة.

نلفت الانتباه إلى أن أكثر الأسباب إقناعاً لم تقنع المحاور، فكان على المرء فقط التكلم وفقاً لقاعدة "لا تبرر" طالما تبين أن النقاش عقيم.

القصة الثانية:

بمجرد عرض الفيلم الأميركي في التلفزيون عن بداية مسيرة مايكل جاكسون في فرقة الأطفال التي نظمها والده من خمسة من أبنائه، يمكنك أن تتذكر على وجه الخصوص ذلك المشهد عندما يعود جاكسون الأب من العمل في يوم استلام الأجرة، فيسأله رفيقه في العمل عن طيبة قلب: "لماذا يبدو عليك الحزن؟ فالمال في الجيب!"، فانقبض قبل أن يجيب: "أنت في حالة جيدة، فلديك فقط ولدان، ولدي مثلهم سبعة! جرب أن تطعمهم، بشكل عام "هذه مشاكلك".

فبالنسبة للأمريكيين، ومع أنانيتهم وفرديتهم فإن انفعالات وانزعاجات الآخرين قلما تعنيهم، أما بالنسبة للروح السلافية فإن التعاطف شيء متعارف عليه أكثر، ولدينا صعوبة أكثر منهم بقول "هذه مشاكلك"، فهذا يتطلب جهداً لكي لا نلتزم بتقاليدنا، وبالمناسبة فإن الشباب الذين يتابعون الأفلام الأمريكية يقولون ذلك ببساطة تدهش الجيل القديم.

الحماية المباشرة

تدعى مراحل الحماية الأولى والثانية التي بيناها بالحماية المسبقة، باعتبارهم يتميزون إما بطبيعة وقائية (عدم إعطاء المعلومات)، أو أولية (اتخاذ القرار بصمت-إدراك أنهم يريدون التحكم بكم).

والآن حان دور الذهاب مباشرة إلى الحماية، وتقسم إلى فعالة وسلبية، وسنبدأ من الأبسط - الحماية السلبية.

٩ – ٤ الحماية السلبية

جوهر هذه الحماية

ينصح باستعمال الحماية السلبية في الحالات التالية:

- عندما لا تعرف ماذا تفعل.
- عندما لا تريد أن تفسد العلاقة مع المتلاعب.
- الشيء الوحيد الذي تحتاجه لاستعمال الحماية السلبية هو إظهار الصبر وضبط النفس، وفي نهاية هذا الفصل ما يوضح ذلك.

يمكن للحماية السلبية أن تُجسد في الأشكال التالية:

-لا تتأثر بكلمات المتلاعب، اصمت متظاهراً أنك لم تسمع، لم تُعر اهتماماً أو لم تفهم، وليس صعباً فعل ذلك أثناء الحديث، وقد احتفظ التاريخ بكثير من الحوادث حين كان ذلك صعباً وخطراً، ووُثّقت فطنة الكثير من الناشطين الرواد:

أجاب الأدميرال البريطاني نيلسون عندما تلقى أمراً عن طريق ضابط الإشارة من قائد الأسطول بسحب سفينة من المعركة: "أستطيع أحياناً أن أكون أعمى ولا أرى" ملمحاً بذلك إلى أن إحدى عينيه لا تبصر، فقام بوضع التلسكوب عليها.

- تظاهر بأنك غبي، لم تفهم عما يدور الحديث.
- تحدث عن شيء مختلف تماماً (الأساس هو نفسه)
- اتفق مع عرض المتلاعب، لكن بشرط أن ترتبط الموافقة بك بحيث يسمح لك ذلك إذا رغبت فيها بعد بأن تتراجع عنها.

- تجادل البلوط والقصب أيهما أقوى، فهبت ريح قوية، فارتجف القصب وانحنى، وبذلك بقي سليماً كاملاً، أما البلوط فقد قابل الريح بكل صدره، وبذلك اقتلع من جذوره (من حكاية إيزوب). ابتعد إيزوب عن المعنويات: لا داعي للنزاع مع الأقوى(ونضيف: أن من لا يتقن التراجع مؤقتاً، فمن المرجح أنه سيخسر).

- كرر طلب المتلاعب لكن بنبرة استفهام، طالباً بذلك أن يتابع حديثه.

- فإذا تم التلاعب بالفعل، كرر ذلك الفعل.

- انقل الخطر الذي يهديك إليه.

سوف نقتنع بقوة هذه الوسائل لاحقاً في أمثلة هذا الجزء من الكتاب، أما الآن فنلفت النظر إلى الظروف المنهجية التالية: فعلى عكس الأساليب الفعالة الموصوفة أدناه فإن الأساليب السلبية لا تسعى إلى كشف نوايا المتلاعب الخفية، لكن بقدر ما تكون هذه النوايا موجهة ضد الضحية المقصودة فإن الكشف عنها سيؤدي إلى النزاع ،أما الإبقاء على نوايا المعتدي في الظل يجعل من الممكن تجنب النزاع بلطف، وفي الوقت نفسه تجنب مصير الضحية.

والآن- الأمثلة الموعودة للحماية السلبية.

يكمن معنى الحماية السلبية في تأخير ردود الفعل العفوية عند المتلقي، في حين أن عنصر المفاجأة هي ميزة المتلاعب الهامة، فكل الوسائل السلبية " تثبط وتيرة الهجوم بإعطاء الضحية وقتاً للتفكير بالوضع، فيجبر المتلاعب إما على كشف خططه ، أو على التخلي عنها.

طريقة جواهر لال نهرو.

لم يقل الناشط السياسي البارز ورئيس وزراء الهند جواهرلال نهرو أبداً كلمة "لا". وإذا تقدموا إليه باقتراح لم يعجبه فإنه يصمت فقط،

ولا يقول شيئاً مهما طالت هذه الوقفة، كان يستطيع الجلوس هكذا مهما طال الوقت سواء للتفكير أو لتقييم الموقف، لتكون نتيجة هذه المبارزة النفسية دائماً واحدة (تراجع الجليس دون الحصول على مراده).

ولقد عرف القارئ هنا بدون شك الوسيلة الأولى من الوسائل المعدودة.

الملتمسون المزعجون

كتب أحد العاملين في معهد البحث العلمي كتاباً، وعندما هنأه الزملاء، اقترحوا عليه أن يهدي نسخة لكل منهم، لكن النسخ التي بحوزة المؤلف محدودة جداً، وليس في مقدوره إرضاء رغبات الجميع، فجرى الحديث التالي في مكتب أحد المسؤولين:

- اهنئك بهذا الكتاب الجديد
- شكراً، ولدي سؤال...
- لو تريني إياه! أتخفيه عن مسؤوليك المقربين!
- لا طبعا، فهذه نسخة معي.
- اسمح لي أن أكون فضولياً
- تفضل.. انظر (يعطيه النسخة ويتصفحها)
- نعم... قرأتها ممتعة، لو تهديني إياها
- بكل سرور، لكني وثقت في هذه النسخة ملاحظاتي لأستخدمها في عملي مع المتدربين، وهذه الملاحظات ضرورية لي ولا تعني لك شيئا.
- فعندما تطبع نسخة نظيفة سأحضرها لك.

لقد انتهى الهجوم دون خسائر، وليس من المريح للمسؤول الآن التذكير بالكتاب وسيقدم المؤلف الهدية عندما يعتبر ذلك ضروريا، (يفهم من ذلك أنها ليست هي الحالة التي يكون فيها الزائر مرتبطا كلياً بصاحب المكتب).

وهنا لقد رأى القارئ بالتأكيد الوسيلة الرابعة، والآن إليكم القصة الثالثة.

" الشخير "

وصل المبعوث إلى الفندق، ولم يكن هناك أمكنة شاغرة سوى سرير احد في غرفة مزدوجة، ونبهته الإدارة أن جاره يشخر بصوتٍ عالٍ وغير معتاد، وفي الصباح يخرج المبعوث نضراً ومرتاحاً، فيسألونه:

- كيف تسنى لك النوم بجانب ذلك الشخير.

- دخلت الغرفة وكان الجار يشخر، فاقتربت وقبلته على خده وقلت: تصبح على خير أيها العدو، فصحا، ولم يتوقف عن الشخير فقط، بل ولم يستطع إغماض عينيه.

يفهم القارئ الفطن أن المبعوث استعمل الوسيلة السادسة، ونأمل أن تكون هذه الفكاهة قد ساعدت بفهم كامل جدية هذه الوسيلة.

المهندس غير المؤدب

يلتقي المهندس. ي. مع زميله .ك. ويجري الحديث ويتطور، وبعد ذلك وبدون سابق إنذار يودعه ويخرج لأعماله، يحدث ذلك بانتظام، وأصبحت عادة، لكن المهندس. ك. يعاني في كل مرة من الحرج الذي يظهر فوراً عند رؤية زميله. ي.، وذات مرة أسرع .ك. وقطع الحديث أولا متطفلا بقلة أدبه، ليظهر عليه فوراً الارتياح والسرور.

تعاطى المهندس .ك. مع المتلاعب بأنه خرق المعيار الذي أملته عليه تربيته، فإلى ذلك الحين كان هذا المعيار في العلاقة يجعله عرضة للتلاعب، وعندما مزق سبل الثوابت التربوية شعر بشعور التحرر من التبعية، وليس من الضروري لذلك أن تصبح حتماً عديم الأدب، بل يكفي ألا تكون عبداً لأدبك، وكان المستخدم هنا الوسيلة الخامسة.

أوديسيوس وجنيات البحر.

لقد سيطر الفضول على أوديسيوس لسماع غناء جنيات البحر، وكان خائفاً من أن يصبح أسيرها ويموت، فوجد طريقة لتثبيط تلقائيته بشكل فيزيائي تماماً وليس نفسياً وأمر بربطه إلى سارية. يمكن لهذه الوسيلة الخارجية لضبط النفس أن تمثل شبيهاً لضبط النفس الداخلي- تأخير رد الفعل عند الخروج (بالمناسبة، لقد أنقذ اوديسيوس البحارة من غناء الجنيات عن طريق تغطية قناة الاستقبال السمعي، فأمر بصب الآذان بالشمع).

نقل السهام:

يصرخ بتروف على زوجته

- انظري إلى نفسك في المرآة.

- ذهبت إلى المرآة، نظرت وتمتمت:

- نعم، للأسف، هذا ما يناسب السيد بتروف

مجموعة أخرى من الاحتياطات.

لكي لا تسير في ركاب المتلاعب جيد الإعداد، هناك حاجة إلى بعض ضبط النفس، فالمرحلة الأولية من الإدراك بأنهم يتلاعبون بك تشغل أفكار

المتلقي وتردعه عن الأفعال العفوية التي يعول عليها المتلاعب، وتسهم بذلك بضبط النفس، لكن من المفيد إتقان الطرق الخاصة التي سننتقل إليها الآن.

كيفية الحفاظ على ضبط النفس

ليست سهلة لكنها ضرورية

في حالات المواجهة، وعندما تضغط عليك الأقاويل التي تؤثر على سمعتك، تندفع القدرة على إظهار التحمل وضبط النفس إلى المقام الأول، وليس من السهل فعل ذلك لكنه مهم للغاية، لأن من يفقد أعصابه يعد هبة للمتلاعبين، لذلك نورد بعض الطرق لتحقيق ذلك

التدبير

من المعروف أن المعلومات السلبية تؤثر أكثر من غيرها من خلال السمع، لذلك يجب في الأوضاع المتوترة تركيز الانتباه على الأشياء المدركة بصرياً وليس على الأحاسيس السمعية، فالخصم الذي يزعجك يتابع قول شيء ما، وأنت تحاول من أجل عزل نفسك عن تأثير حديثه أن ترى وجهه بأوضح صورة ممكنة وبكل التفاصيل، كما لو عزمت على رسم صورته في الذاكرة فيما بعد.

يجب أن تنظر بصمت، وبانتباه شديد، لكن ليس تحديقاً بل نظراً عادياً، وحاول أثناء هذه الوقفة المتعمدة أن ترى أكبر عدد ممكن من تفاصيل الموقف بجوار الجليس الساخن، وبغض النظر من هو خصمك، رئيس، زميل أو مرؤوس، يصغرك أو يكبرك سناً، فإن صمتك المفاجئ وغير المتوقع سيؤدي بالتأكيد إلى إضعاف تأثيره.

يعد الهدوء الذي يحافظ عليه بعقلانية مظهراً من مظاهر الثبات وقوة الروح، لذلك يعطي ميزة كبيرة، ولهذا السبب يمتلك قوة تأثير هائلة، ولكن من الضروري لذلك أن يكون صمتك ونظرك دون علامات العداء أو السخرية.

التصور

يتم التغلب على الموقف الذي يزعجك بالتخيل على ما يشبه شاشة داخلية، وبذلك يُطفأ الغضب، ومن أجل التصور تحتاج إلى الاسترخاء والتركيز على الأحاسيس الداخلية وإعادة تنفسك إلى طبيعته. يمكننا التوصية بخيارات تصور الغضب التالية:

١- الإقلال من طول الشخص الذي تسبب في غضبك، فليكن قزماً أو عفريتاً أو حشرة صغيرة.
٢- حاول أن ترى هذا الشخص في شكلٍ مضحك، (في سروال قصير أو خوذة على سبيل المثال).
٣- تخيل الغضب بشكل شعاع من الطاقة يخرج من خلالك إلى الأرض.
٤- فكر بمشهد الانتقام الوهمي في العلاقة مع الشخص المزعج وتمتع بهذا الانتقام.
٥- لا تجر مثل النمر في قفص.

ولكي تهدأ بشكلٍ أسرع، لا تحتاج إلى المشي بسرعة في أرجاء الغرفة، فمن الأفضل التوقف والتركيز على أحاسيسك الداخلية، راقب أنفاسك واجعلها عميقة قدر الإمكان، لذلك يجب القيام بالشهيق العميق والزفير الكامل عدة مرات، وإذا كان هناك إمكانية، اشرب الماء البارد.

خذ وقفة

لا تتسرع في الإجابة، وتمسك بوقفة لأطول فترة ممكنة، فستسمح لك هذه الوقفة بالهدوء وبسرعة، ومن الأفضل التركيز واختيار الإجابة اللائقة،

وفي الوقت نفسه لا تحاول الانتقام من شريك حياتك أو ايذاء عزة نفسه بأية كلمة، وتذكر ضرورة حفظ ماء الوجه كما هو بالنسبة لك`وله أيضاً.

إن الإجابة المؤثرة واللاذعة تعطي ميزة مخادعة، مما يدفع بالعدو إلى رد الجميل الآن أو في المستقبل، وقد يسمح التوقف المؤقت للخصم باتخاذ موقف أكثر توازناً، وربما بالتخلي عن نية التحكم بك.

يوصى باستخدام علاج شعبي مماثل بالنسبة لأولئك الذين يطلقون أجوبة فورية بحكم حماستهم، تضع أصحابها في مأزق، فيجب أن تعد في نفسك إلى العشرة ثم تجيب.

الحالة البدنية

من المهم في حالات المواجهة النفسية مراقبة حالتك البدنية ومظهرك، فإذا كان ظهرك مستقيماً، وتنفسك متوازناً ونظرتك قوية إلى جذر أنف منافسك، فلن يخطر ببال أحد أن يستفيد من هذه الحالة لكي يتلاعب بك، وعلى العكس فإن اظهار ارتباك المتلقي يعد إشارة ودليلاً على عجزه أمام المتلاعب.

الحماية النفسية من عقدة النقص

يمكن أن يصبح مركب النقص هدفاً من أجل التأثير التلاعبي، لذلك من المفيد التعرف على ست تقنيات للدفاع والحماية النفسية.

- التعويض..

تدريب الوظيفة الضعيفة أو تطوير وظائف ومهارات أخرى لدى الضعفاء والمحرومين، فعلى سبيل المثال يلاحظ عند ضعاف البصر تطور كبير في أنواع أخرى من الأحاسيس (السمع، الشم، اللمس).

- **فرط التعويض**

تطوير الخاصة الضعيفة أصلاً حتى أعلى المستويات، وهناك أمثلة متعددة على ذلك: كإحضار طفل ضعيف إلى الصالة الرياضية لتعديل صحته فيتطور الطفل حتى يصبح بطلاً أولومبياً.. ومثال المتزلجة الشهيرة إيرينا رودنينا في هذا الصدد ليس فريداً من نوعه على الإطلاق.

- **التصعيد**

تحويل النزاعات الداخلية إلى نشاط إبداعي، فهناك العديد من الحالات التي يؤدي الحب فيها من طرف واحد إلى خلق روائع من الشعر ولوحات من الموسيقا .

- **العقلنة:**

توجد تفسيرات للفشل مريحة من الناحية النفسية فمثلاً: يقول كريلوف في روايته الخرافية (الثعلب والعنب) أن الثعلب غير القادر على الوصول إلى الثمرة المشتهاة يتراجع عنها مفسراً أنها غير ناضجة والتوت أيضاً.

وتستعمل وسيلة العقلنة نفسها من قبل البطل "الضحية" في العمل المجازي التالي "الذئب والجدي"، مرَّ الذئب بجانب المنزل وكان الجدي يقف على السطح فلَعنه، فيرد عليه الذئب: لست أنت من تلعنني، بل غيرتك .

ويستنتج ايزوب أن الظروف المواتية تعطي الآخرين جرأة وجسارة حتى ضد الأقوى.

- **المزاحمة :**

يستبعد من الوعي ما يعتبر مهيجاً ومثيراً للضجر

- **الاسقاط:**

ينسب علله إلى أشخاص أخرين، فالمخادعون على سبيل المثال: واثقون بأن الجميع يكذبون والأزواج غير المخلصين يشعرون بالغيرة (لأنهم يحاكمون انطلاقاً من أنفسهم).

- **الوضع الهادف.**

تصبح الحماية السلبية أكثر فعالية عندما تستبدل حالة النزاع بحالة من التعاون، فأفضل طريقة للحماية هي القدرة على التوصل إلى عدم الاعتداء المتبادل، ونأمل أن يساعد الكثير مما سبق في تحقيق هذا الهدف.

٩ – ٥ الحماية الفعالة

هرعوا إلى المعركة وانتصروا عندما فكروا أنهم سينتصرون.

تيت ليفلي

المبارزة النفسية

تشير التجربة إلى أن المتلاعب يتوقف عن محاولاته في معظم الحالات عندما يواجه دفاعاً سلبياً، وتتميز هذه التجربة بسرعة الهجوم والمفاجأة، وليس لديك الوقت لإدراك كيفية الخروج من الموقف.

إن تكرار التطاول عليك، يمنحك أولاً الوقت للرد، وثانياً يلقي الضوء على هدف المتلاعب الحقيقي ، ويخرب ما حضَّره من توزيع للأدوار، وبالنسبة للمتلاعبين الأكثر ثباتاً فهناك طرق فعالة للدفاع سننتقل إلى وصفها.

إن الشيء الرئيسي فيها هو البنية النفسية: فلا يجب أن تخجل من قول (أو توضيح) ما تفكر به وما تخاف منه، ويستغل المتلاعب عادة رغبتنا في الظهور بمظهرٍ حسن، لذلك لا تخف من أن تبدو في مظهرٍ سيء قائلاً مثلاً: "أخاف أن تتفوق علي بالمناقب" (السخاء، الإمكانيات، المقدرة) فهذه الكلمات تنزع عنك القيود وتفسح مجالاً واسعاً للتأثير.

متى تستخدم الحماية الفعالة:

يجب تطبيق الحماية الفعالة عندما لا يكون موضوع التلاعب مرتبطاً (خدماتياً ومادياً) بالمتلاعب، وذلك لأن الحماية الفعالة هي جينٌ للنزاع المقابل، وليس أقل شأناً ويتفوق بقوة التأثير على المتلاعب، فوفقاً لقانون تصاعد جينات الصراع، فإن المتلاعب سيرد (فوراً أو لاحقاً) بجينٍ للنزاع أشد قوة، مما سيؤدي في النهاية إلى نزاع مفتوح يصبح فيه المتلاعب به التابع غير مهتم على الإطلاق، فإذا كانت الحماية السلبية تعني "إيقاف المعتدي"، فإن الحماية النشطة تقوم بفضحه وتوجيه الضربة الجوابية له.

وبالإضافة إلى حالات التبعية المباشرة توجد أيضاً حالات الفرملة التي تمت مناقشتها سابقاً: التربية هي التعود على اتباع معايير معينة للتواصل تمنعنا من الكلام الذي يمكنه أن يسيء إلى الجليس: ومن الصعب نفسياً على الإنسان الذكي اتخاذ قرار بشأن الأساليب الفعالة للحماية من التلاعب.

وسنعود لاحقاً إلى مسألة اختيار ماهية الحماية.

الحماية "وضع النقاط على الحروف"

لا تخجل.

إن جوهر هذه الطريقة هو أنك تحتاج مباشرة وبدون خجل لأن تتكلم عما يقلقك، أو لأن تطلب توضيحاً: "إلى أين تريد أن تصل؟"، "قل

لي بصراحة"، "ماذا تريد؟"، فإحدى أهم مهمات هذا الشكل من الحماية هي جعل نوايا المتلاعب الخفية واضحة.

لنفترض أن أحد الأصدقاء لجأ إليك.

- كيف وضعك المادي؟

- يبدو أنه في حالة جيدة.

- تفاقم وضعي مرة أخرى، ولا يوجد ما اشتري به حليباً للأولاد وهل يمكن أن تقرضني حتى يوم استلام الراتب؟

وتكمن الصعوبة في أن هذا الشخص لن يرد المبلغ عند استلام الراتب ولا بعد شهر، وسيكون التذكير غير مريح، لكن المبلغ لا يستحق رفض الطلب:

"لا تخف، سأعطيك، سأحصل على المكافأة على.."

وإن عدم الإعطاء أيضاً ليس مريحاً، فهما صديقان منذ زمن طويل، والمبلغ صغير والمال موجود، وتتكرر المسألة عدة مرات، لكنه بعد ذلك كله لن يعطي، فالأمر في الحالتين سيء للغاية، فليتوقف التلاعب!.

يبدو وكأنه ذهب بعيداً عن موضوع الأولاد، وماذا الآن؟ هل نخصص لهم إعالة؟ فلنضع النقاط على الحروف.

- وما الذي اشتريته حتى لم يبقَ معك ما تشتري به طعاماً للأولاد.
- نعم أتعرف، لقد توزعت النقود بطريقة ما، اعتقدت أنهم سيوقعون على المكافأة، وهكذا خُذلت
- بماذا؟
- كشر مسؤولي في العمل، وتعامل معي بضجر.
- مما؟

- رفضت أن أبقى في العمل بعد هذا التبدل.
- هل كان هناك أعمال؟
- نعم طبعاً، لكني أردت ان أشاهد لعبة كرة قدم.
- وهل أعجبتك اللعبة؟
- بعض الشيء.
- استنتج أنه من الخطأ ترك عملك ؟
- اسمع؛ هل ستقرضني النقود أم لا؟
- أم لا..
- معقول أنك لن تسعفني؟
- لن أسعف .
- معقول أن يخرج منك هذا؟ لم أنتظره منك.. وتسمى صديقاً!
- أتفهم؟ أنا لم أسرق هذه النقود التي أملكها، بل استحقيتها من عملي، ويعزُّ عليَّ خسارتها فأنت لن ترجعها في الوقت المحدد وأنا اعرف.
- أنا أعطيك ضمانات.
- أعرف هذه الضمانات والوعود، سأسعى وراءها وأُذكر بها كثيراً، لا.. لا.. شكراً.
- من أين عرفت بأنني لن ارجع.
- هذا ما كان سابقاً، وقد شكا الآخرون من ذلك.
- من هؤلاء الآخرون.
- أولئك الذين اقترضت منهم، هل لديك شيء إضافي؟ فلدي أعمال.
- بسيطة وداعاً.
- كن بصحة جيدة.

رأى القارئ هنا وبدون شك استعمال طرق متعددة من الدفاع في آن واحد، فقبل كل شيء: إدراك أن هناك تلاعباً وبعد ذلك الحماية السلبية (نقل المحادثة إلى موضوع آخر)، وبما أن المتلاعب لم يكن مستعداً للمحادثة فلم يُجب بالشكل الأمثل، وبنتيجة إجاباته نشأت عند الضحية الفاشلة وتعززت الرغبة في توزيع النقاط على الحروف.

بين العظيم والمضحك خطوة واحدة.

حين علم قائد المقر سنيغيروف في رواية ف.دوستيوفسكي "الأخوة ،ازوف" أن ابنه عض أليشا كارامازوفا وقطع إصبعها، جرى الحديث التالي:

"يؤسفني ما حدث لإصبعك يا سيدتي، وإذا أردتِ قطعت أصابعي الأربعة الآن أمام عينيك لإرضائك! هل يكفي أربعة"؟.

قال سنيغروف ما أقلقه بهذا الشكل الدرامي، وننتقل من الدراما إلى الكوميديا:

يصل راكب في سيارة أجرة في وقت متأخر من الليل إلى مدخل البيت ويسأل السائق: كم المبلغ؟ - أربعة عشر روبلا.

- يعطي السائق خمسة عشر وينتظر أن يرد له الباقي، أما السائق فقد وضع النقود في جيبه وانتظر حتى يخرج الراكب.
- ماذا؟ ألا يوجد باقي؟ إذاً دعنا نتفسح في السيارة دورتين حول ذلك الصندوق الرملي.
- سحب السائق الباقي من النقود وأعطاه.

وإليكم مشهد آخر:

كان هناك مصور مع قرده في يوم حار على الشاطئ ، فيقول أحد المصطافين دون تكلف: كم يكلف هذا مع القرد؟

ينظر المصور باهتمام إلى المصطاف ويقول:

التصوير أو شيء آخر؟ فضحك الحاضرون....

وضع المصور واسع الحيلة المصطاف في مكانه، فقد أزعجه سلوكه الوقح وهذا فقط ما أثار اهتماماً.

وهكذا

إن الدفاع "بوضع النقاط على الحروف" يخرب سيناريو المتلاعب، لكنه عملياً لا يحمل له خسارة، فيرضى المتلقي بأنه لم يعانِ من شيء، ويفهم المتلاعب أنه لم يصل إلى هدفه.

الضربة المقابلة – التلاعب المضاد

جوهرها

التلاعب المضاد هو أقوى أنواع الدفاع والحماية، ويتمثل بالتلاعب الجوابي الذي تستعمل فيه الظروف التي خلقها التأثير التلاعبي الأولي للمهاجم، ويبدو تنفيذ التلاعب المضاد كما لو أنك لا تفهم أنهم يحاولون التحكم بك، وتبدأ اللعبة المضادة وتكملها بانعطافة مفاجئة في الموقف تظهر للمتلاعب تميزك النفسي (بالصدمة النفسية التي ستؤدي إلى خسارة المتلاعب).

هاملت شكسبير – وسيلة إيضاح للمتلاعب والحماية منه.

ولكي نقتنع بذلك سنقوم بذكر مشهد واحد فقط من "هملت" (شكسبير في الكوميديا، المدونات التاريخية والتراجيديا).

روزينكراتس: أيها الأمير، لقد أحببتني يوماً ما.

هملت: كما هو الحال الآن، أقسم بهؤلاء اللصوص وقطاع الطرق.

روزينكراتس: يا أميري الطيب، ما هو سبب انشغال بالك؟ أنت تسد طريق حريتك بنفسك باستبعاد صديقك عن أحزانك.

هملت: يا سيدي... ليس لدي أي مستقبل.

روزينكراتس: كيف يمكن ذلك؟ عندما يكون لديك صوت الملك نفسه، لترث العرش الدانماركي. هملت: نعم يا سيدي لكن "حتى الآن مرحلة نمو العشب" وهذه المقولة قدمت كثيراً (يرجع العازفون مع آلات الفلوت).

أ . آلات الفلوت... أعطني واحدة، وابتعد جانباً، لماذا تحاولون جميعكم دفعي في مهب الريح، بل تريدون حرفياً دفعي إلى الشبكة؟

غيلدنسترن: لا يا سيدي إذا كان إخلاصي جريئاً للغاية، فلأن حبي ليس لبقاً.

هملت: أنا لا أفهم ذلك تماما، ألا تلعب على المزمار؟

غيلدنسترن: لا أتقن ذلك أيها الأمير.

هملت: أرجوك.

غيلدنسترن: صدقني...لا أتقن.

هملت: أتوسل إليك..

غيلدنسترن: أنا لا أتقن حتى مسكها أيها الأمير

هملت: إنه سهل جداً مثل الكذب، تحكم بهذه الثقوب بواسطة الأصابع، وانفخ فيها بفمك وسيخرج منها موسيقا جميلة، أرأيت هذا هو التواؤم.

غيلدنسترن: لكن لا أستطيع أن استخرج منها أي تناغم، فأنا لا أمتلك هذا الفن.

هملت: كما ترى، ما هذا الشيء الرديء الذي تصنعه مني؟ أنت جاهز للعب علي، فيبدو لك أنك تعرف طرقي، وتود لو تمزق قلبي، فقد أردت أن تجرب بدءاً من أدنى مستوى في طبقات صوتي إلى القمة، وهكذا في هذه الأداة الصغيرة يوجد الكثير من الموسيقا والصوت الممتاز، ومع ذلك لا يمكنك جعلها تتحدث، تباً، من الأسهل أن تلعب علي من أن تلعب على المزمار؟ سمني أية آلة مفيدة- يمكنك تعذيبي، لكن ليس باستطاعتك أن تلعب علي".

آمل أن يعذر القارئ المؤلف على مقدار الاقتباس من هذا العمل العظيم، لكن هذه الحوادث مفيدة للغاية، فيقوم روزنكرانتز و غيلدنسترن بإجراء مناورات لمعرفة نوايا هملت، وكذلك لإقناعه بالموقف الخير تجاهه من قبل الملك الذي ظهر حديثاً، فتم اختيار الصداقة القديمة من العهد الطلابي هدفا للتأثير، وعند فهمه لذلك يضع هملت النقاط على الحروف قائلا: "تريدون حرفياً دفعي إلى القفص" فيرد على الهجوم الجديد بدفاع سلبي "أنا لا أفهم هذا تماماً" وثم بتلاعب مضاد مقارنا نفسه مع الفلوت.

الخبرة ضد الشباب:

يوقف شرطي مرور شاباً سائقاً قطع على الضوء الأحمر.

- أوراق السيارة لو سمحت
- رفيقي الرقيب، نسيتهم عند أصدقائي، فبعد أن شربنا ثلاثمائة غرام طار كل شيء من الرأس.
- يهرع شرطي المرور إلى الأقدم منه دون أن يعرف ماذا يفعل.
- الرفيق الملازم... هناك رجل ثملٌ وبدون أوراق ثبوتية.

يقترب الملازم:

- تعال وانفخ هنا، لا ليس ثملاً.. الأوراق !

يسحب السائق الترخيص...

- فيقول الرقيب: ماذا بك، ثملٌ وبدون أوراق.
- استمع إليه، سيقول أيضا أنني قطعت على الضوء الأحمر!

تلاعب مضاد رائع.

اليعسوب والنملة:

إن قصة أسطورة كريلوف الشهيرة هذه بسيطة، لكنها مفيدة، إذ تجيب النملة المُجدة في عملها على طلب اليعسوب العاطل عن العمل بإيوائه في الشتاء:

"لقد أمضيت وقتك في الغناء - هذه الحقيقة وهكذا... فدع هذا ينفعك"، فتلاعب اليعسوب هو تحويل المسؤولية عن رعونته وطيشه إلى النملة، والتلاعب المضاد قصير، وقد أخذ مكانه في إجابة النملة.

السائقون وسائقو الشاحنات:

توضح القصة التالية التلاعب والتلاعب المضاد اللذين لم يُصنعا بالكلمات بل بأفعال سائقي الدراجات المشاغبين وسائق الشاحنة .

يدخل سائق شاحنة إلى مقهى على جانب الطريق ويُجري حجزاً على اللحم.

فيهرع ثلاثة سائقين من سائقي الدراجات إلى المقهى ويأخذون ما طلبه سائق الشاحنة الذي دفع وخرج، تقترب النادلة من السائقين ويقول لها أحدهم: إنه تيس، حتى لا يمكنه الدفاع عن نفسه.

-النادلة: نعم وهو لا يتقن قيادة السيارة أيضاً، فقد غادر المحطة للتو وحطم ثلاث دراجات.

السيارة والقهوة:

يستقل رجل وزوجته السيارة، ويجلس هو خلف المقود ولا يسيطر على القيادة ، فيصطدم بالعمود.

- الزوجة: لقد حطمت السيارة.

- ومعك في كل يوم يندلق إما الحليب أو القهوة.

- أتقارن السيارة بالقهوة؟

- لقد أخطأت مرة، وأما أنتِ ففي كل يوم.

سنترك الزوجين يتبادلان الملامة، فعلى ما يبدو لعلاقتهم طبيعة تلاعبية، لذلك لا أحد يريد أن يعطي الآخر الورقة الرابحة بذنب خاص وبسيط، فذنب الآخر هدف ممتاز للتلاعب اللاحق، وإن الأحاديث من هذا النوع متناظرة، وغالباً ما يكون المناور هو الطرف الآخر.

- لقد حطمت السيارة!

- وأنت حطمت لي حياتي!!

المخالف واسع الحيلة:

يقوم شرطي السير بإيقاف أحد المشاة الذي يعبر الشارع عند الضوء الأحمر لإشارة المرور..

- أنت مخالفّ

- قل لي من فضلك: ماذا على ضابط الشرطة فعله عندما يرى أن شخصاً ما سوف يخرق القواعد؟
- من أنت لكي تستجوبني!

- أنا محاضرٌ في أكاديمية وزارة الداخلية، و سأساعدك على الإجابة، فعلى رجل الشرطة قبل كل شيء أن يتخذ تدابير مسبقة لمنع الانتهاك، فقد رأيتَ أن الشخص فكر في بذلك ، فلماذا لم تعطِ إشارة مع صفارة؟
- أيها الرفيق المحاضر ! نحن لسنا في امتحان الآن.
- الآن نعم، أما إذا قررت متابعة دراستك، فيمكن أن نلتقي في الامتحان.
- آمل أنك لن تذبحني؟
- لا لن أفعل، إلى اللقاء
- إلى اللقاء.

كما نرى فقد جرى النزاع حول المسؤولية عن الخرق التام لقواعد حركة المرور، فالمسؤول هو المذنب ويجب معاقبته، والأغرب في هذه الحالة أن الرجل الذي قطع الطريق لم يكن محاضراً في أكاديمية وزارة الداخلية على الإطلاق، بل لعب دوره فقط.

التأخير:

تقابل رجل وامرأة، فتقول هي :

- لماذا لست حليقاً؟
- لقد نمت هذه العفرية أثناء انتظارك.

إن الشخص الذي يتعين عليه الانتظار يعاني من عدم الارتياح، ليس لأننا لا نحب الانتظار فقط، بل لأن المنتظر يُعد في الحقيقة ضحية للتلاعب، فيبدو له أنهم يحتقرونه.

نوه أحد الرجال متحدثاً عن علاقته بزوجته وميزاتها الحسنة إلى هذا التفصيل: "بغض النظر عن عدد لقاءاتنا، فهي لم تتأخر أبداً ، فأنا أشعر أنني غالٍ عليها".

أجبر رجل صديقه على الانتظار، وعندما وصل سمع:

- هل تتأخر عندما تحدد موعداً مع امرأة؟
- ماذا بك، لا أبداً

- لقد اعتقدت أنك تأتي حينما تريد، أم أن المرأة أغلى عليك من الصديق؟

الأحاديث الفكاهية:

يعتبر التلاعب المضاد جوهر الكثير من الحالات الفكاهية.

- كنت حمقاء عندما تزوجتك!
- نعم ،لكنني كنت منجذباً تجاهك لدرجة أنني لم ألاحظ ذلك.

* * *

- هل تسمع يا فان! لقد قال لي المدير اليوم أنني جميلة.
- والآن هل اقتنعتِ بأنه منحرف؟

* * *

قرر التاريون إرسال التماس إلى الأمم المتحدة حول المثل المهين "الضيف غير المدعو أسوأ من التتار"، بطلب لوضع حدٍ لمثل هذه الإهانة لأمة بأكملها، فتمت الاستشارات في المنظمة الدولية حول واقعية الإهانة، واتُخذ القرار: من الآن فصاعداً يقول المثل: "أن الضيف غير المدعو أفضل من التتار".

قَبِل المتلقي في كل الحالات التي تم النظر فيها في هذا القسم شروط اللعبة التي قدمها المتلاعب، وبعد مواصلة اللعبة حوّل المتلقي نوايا المتلاعب ضد المتلاعب نفسه.

* * *

بوميرانج:

يقف قوقازي ذو جبين متورم ويدين ملطخة بالدماء على منحدر ويحمل بوميرانج، يقترب منه قوقازي آخر بعد أن نظر إليه باهتمام ويسأله:

- اسمع، ما هذا؟
- لا أعرف.
- اسمع، لماذا هذا؟
- لا أعرف.
- إذاً اِرمه على التينة.. حسنا؟
- اسمع، اِرمه بنفسك...حسنا؟

* * *

روى لي عضو الكونغرس الامريكي الذي يتبنى طفلاً منذ سنوات عدة، كيف أن أحد زملاء الطفل في الصف أهانه بأصله.

حسنا، ماذا في ذلك؟ فيرد الطفل: مع ذلك فقد أخذ والداي طفلاً جيداً، بينما لم يكن لدى والديك خيار. يشبه التلاعب المضاد الطفرة، فطاقة الهجوم تعود لتهزم المتعدي، وللتلاعب المضاد كوسيلة للصراع النفسي نظيرٌ في المواجهات الجسدية، ففي الصراع الياباني أيكيدو لا يقاومون الضربة بل يمددونها بحيث يفقد الخصم التوازن وينتهي بالخسارة.

أية حماية أفضل؟

ينشأ هذا السؤال من تلقاء نفسه، وتدل عليه قسوة بعض التلاعبات المضادة: "لا تلوي العصى"، فيحصل النزاع في المكان الذي يمكن المحافظة فيه على السلام، ويقرر المدافع كل شيء بنفسه، منطلقاً من الحالة العامة،

والمهم كما ظهر في السابق أن لديه خياراً غنياً: من "عدم السماع" حتى التلاعب المضاد، ومن "المعارضة الضعيفة وإلى أقوى الأفعال".

هل يجب الدفاع دائماً؟

عندما نشعر أحياناً بأنهم يتلاعبون بنا، فيمكن الخضوع للمتلاعب، وهذا مستحسن حين تكون الخسارة من جراء التلاعب أقل منها من جراء سوء العلاقة مع المبادر في التحكم الخفي، أو حين ترى كيف يمكن أن تعوض بإجراءات أخرى خسارتك من التلاعب.

ومن غير النادر أن يحدث مثلاً في العلاقات المتبادلة بين المرؤوسين والمديرين، وعموماً في الحالات المعتمدة على التلاعب، فيجب القول أن التحكم الخفي الذي يقوم به المدير إذا بني بمهارة كافية- أقل كلفة أخلاقية من القيادة المباشرة.

توجد حالات معروفة لنا، حين حصلت فيها الشخصيات البارعة التي أجبرت على طاعة المسؤول، على الرضى الأخلاقي كتعويض، وذلك عندما رأوا كيف اضطر المسؤول للبحث عن طرق أخرى للتعامل مع المرؤوسين الموهوبين.

سلم رديء أم عراكٌ جيد؟

والأكثر أهمية بنظرنا، هو مسألة الرد الأكثر قوة- التلاعب المضاد، فإذا بدا أقوى من التلاعب نفسه، فإنه يمكن وفق قانون تصعيد جينات النزاعات أن تستفز جيناً أقوى للنزاع من جانب المتلاعب، فيتصاعد ليصبح نزاعاً.

عبّرَ بوذا العظيم عن فكرة رائعة: "يعتبر النصر حقيقياً، عندما لا يشعر أحد بأنه مهزوم".

ذُكرت في هذا الصدد الواقعة التالية: كان هناك صديقان في زيارة، وتجادل أحدهما مع أحد الحاضرين حول ما قيل عن شكسبير في إحدى مسرحياته".

فلجأوا إلى صديق مهتم وخبير بشكسبير، فانتهى إلى أن الصديق غير محق، وعندما خرجوا انهال الرجل المستاء على الصديق بالملامة: "بعد كل شيء، أنا على حق"، "نعم أنت على حق ولكن لو أكدت ذلك لكنت ستكون عدواً لهذا الشخص حتى آخر العمر، وهو يعرف كيف ينتقم، لذلك فكر أيهما كان الافضل؟".

ترتبط قضية الدبلوماسية باسم الخواجة نصر الدين، فعندما كان يلجأ إليه متجادلان، كان يقول لكل منهما أنه على حق "لكن لا يمكن أن يكون الأمر كذلك - فيقول ثالث: إنهم يؤكدون العكس!" - "أتعرف... وأنت محق".

ومن جهة اخرى فإن العلاقات السيئة المقنَّعة بعناية ظاهرية هي أرضٌ خصبة للمتلاعبين، لذلك يكون من المفيد أكثر في بعض الأحيان كشف العلاقة الحقيقية، وهنا، من لا يخاف من فعل ذلك سيحصل على الأفضلية النفسية.

وهكذا كما تقول الأغنية الشهيرة: "فكر بنفسك، وقرر بنفسك، تكون أو لا تكون"، فاختر طريقة الدفاع عن نفسك حسب رغبتك، وإمكانيتك وحسب العواقب المتوقعة.

٩ – ٦ من الهروب إلى التحكم

الأشكال التقليدية للحماية

اقترح ي.ل .دوتسينكو خياراً آخر لتصنيف الحمايات النفسية، وسنقوم بتوضيحه:

لقد انطلق من أنه يمكن اعتبار الحماية النفسية حالة خاصة من الحماية بشكل عام، لذلك من المنطقي أن نفكر من حيث المبدأ في طرق الحماية التي توجد في حوزة المتلقي عند وجود أي تهديد، ويجب الاعتراف أن الهروب كما يبدو من أقدم طرق الحماية: يليها التلاشي والاختباء، وفقط بعد ذلك يأتي الهجوم المقابل على المعتدي، أو النزعة إلى التأثير على سلوكه، وعلى الأقل يمكن ملاحظتها عملياً عند جميع أنواع الحيوانات.

كما تلاحظ هذه الطرق في تاريخ العلاقات الإنسانية: في الفنون القتالية والأعمال العسكرية للفرق والدول، فيمكن هنا رؤية تشبيهات كاملة للطرق المشار إليها سابقاً.

١ - الهروب وتحولاته الشكلية المتنوعة "الانسحاب، التملص، التأجيل".
٢ - التمويه كنظير للتلاشي، وهو الرغبة في أن يصبح غير مرئي للعدو.
٣- استخدام الحواجز والمخابئ الطبيعية، وتكوين الصناعية منها على شكل جدران وخنادق (استعارة الأفكار من خصائص المناظر الطبيعية مباشرة: أوتاد خشبية كثيفة وما إلى ذلك، ونقل النهر أو الوادي إلى جدران مدينتك)، وبمثابة تعديل تسهيلي تستخدم الحواجز المنقولة: الدروع، البريد التسلسلي... وإلخ.
٤ - الهجوم على المعتدي - الدفاع الفعال على مبدأ "الطريقة الأفضل للدفاع هي الهجوم".
٥ - التحكم بسلوك أو نوايا العدو الحقيقي أو الوهمي -المداهنة واستعمال الحيل والخدع الأخرى.

يمكن أن يفسر الاستخدام السائد لأشكال الدفاع السلبية بأن الحماية الفعالة عند الحيوانات كما عند البشر لا تتم إلا في الحالات التي ينشأ فيها

الخطر من مركب آخر (انسان أو حيوان)، في حين يتم تطبيق الحماية السلبية على عناصر وعوامل أخرى لها أصل غير ذاتي.

وهكذا توجد خمسة أشكال أولية للحماية: الهروب –الاختباء (الذهاب إلى مخبأ) –التمويه - الهجوم (التدمير، الطرد)، والسيطرة (التحكم)، ومن الواضح في هذه الحالة وجود علاقة مزدوجة بين الأشكال الإيجابية والسلبية للأعمال الدفاعية، التي تتكون معها متغيرات مستقلة لعملية الدفاع، لذلك يمكن الجمع بين الهروب والهجوم وفقاً للنتيجة المستهدفة - زيادة المسافة بين الأشخاص ليكونوا آمنين، ويكمن الفرق في طريقة تحقيقه، فيحدث في الهروب استبعاد لنفسك بينما يتم في الهجوم (الذي يفهم منه الرغبة في الطرد أو التدمير) استبعاد للعدو، وتتعلق ثنائية المخبأ - السيطرة بتغيير مقاييس التأثير: فيستخدم المخبأ الحواجز التي تعيق تأثير المعتدي، بينما على العكس من ذلك تزيل السيطرة العقبات أمام التأثير العكسي على المعتدي، وللوهلة الأولى يبقى التلاشي دون ثنائية، ولكن إذا قمت بتحديد المتغير الذي يتوافق معه التأثير (وخاصة توقف تدفق المعلومات عن نفسك الذي تذهب إلى المعتدي)، فليس من الصعب عندها استعادة الطرف الثاني من الثنائية "التجاهل" الذي يوقف تدفق المعلومات عن المعتدي وعن تهديده .

إن استخدام هذا التكتيك مبرر إذا كانت المعلومات نفسها تمثل خطراً (مثلاً: الاتهامات والشائعات والنبوءات القاسية)، أو عندما لا يتم تنشيط الأشكال الباقية للدفاع لأسباب معينة، ويحدث تأقلم مع المؤثر، وبهذا الشكل يتم الحصول على ستة إجراءات نمطية مجتمعة في ثنائيات تكميلية: الهروب – الإقصاء، الاستتار- التملك، الإخفاء – التجاهل، وتعين كل ثنائية مقاييسها في قناة للمعلومات (انظر اللوحة أدناه).

المتغيرات	الشكل السلبي	الشكل الإيجابي
الإبقاء على مسافة مع المعتدي	عزل نفسك : الهروب، الانسحاب	عزل المعتدي: الاقصاء، التدمير، العدوان
مراقبة طبيعة التأثير	الحجب -عرض العقبات: حاجز- "درع"، البحث عن مأوى	التأثير المضاد: السيطرة على المعتدي، الخضوع، التحكم به.
حظر المعلومات	عن نفسك: تمويه	عن المعتدي: تجاهل أو نفي

يقترح بالأفعال المشار إليها صياغة حالة أوضاع الحماية الأساسية، فيسمح التعديل البسيط فيما يتعلق بمستوى العلاقات الشخصية بملئها بالمحتوى التالي:

الانسحاب

يكمن في زيادة المسافة، قطع التواصل وإخراج نفسك خارج حدود تأثير المعتدي ، فإظهار هذا النوع من الحماية: تغيير موضوع المحادثة-عدم الرغبة في توتير العلاقات (تجنب الزوايا الحادة)- الرغبة في تجنب اللقاءات مع من يعتبر مصدراً للمشاعر غير السارة- تجنب المواقف الصادمة وإيقاف المحادثة تحت ذريعة معقولة.

ويمكن أن يكون التعبير المتطرف عن هذا التوجه هو العزلة الكاملة والنأي والامتناع عن الاتصال بالناس .

الإقصاء

هو زيادة المسافة وإبعاد المعتدي، وهناك أشكال مختلفة لهذه الظاهرة: الطرد من المنزل، الطرد من العمل، الإرسال إلى مكان ما تحت ذريعة مقبولة، الإدانة، السخرية، الإذلال، والملاحظات القاسية .

إن أقصى ما يمكن أن يتظاهر به هذا التوجه هو القتل – عدوان دفاعي بالأصل وصل إلى نهايته المنطقية (على سبيل المثال: قتل معذبها- معنوياً أو جسدياً)، وترتبط الإدانة والسخرية باستراتيجية الإقصاء لأنها عملية قتل جزئي، وتدمير جزء من الآخر: الملامح الخطيرة في الشخصية، العادات، الأفعال، النوايا والميول .

الحجب

يتمثل بالتحكم بتأثير المهاجم ووضع المعوقات في طريقه، وله أشكال مختلفة: حواجزٌ دلالية (من الصعب أن أفهم ما تتم مناقشته)- قيود الدور (أنا في العمل، سنتحدث لاحقاً)- "الأقنعة التي تأخذ على عاتقها الضربة الأساسية" (هذا ليس أنا – إنها الطبيعة الموجودة عندي)- "نحن نلتزم بقرارات القيادة ، فكل الادعاءات أن تكون ضدها".

والتعبير المتطرف: تكوين سياج حولك: عزل ذاتي كامل .

التحكم

إن فكرته هي السيطرة على الفعل الناشئ عن المعتدي، والتأثير على خصائصه: البكاء (الرغبة في إثارة شعور الشفقة) وأشكاله المخففة – التأوه، والشكاوى المؤلمة – التنهدات - الرشوة أو الرغبة في الترضية- محاولة تكوين صداقات أو الانتماء إلى جماعة واحدة (لا يضربون جماعتهم) -استفزاز السلوك المرغوب فيه ... إلخ .

وهنا يجب ذكر التلاعب المضاد أيضاً، والتعبير النهائي هو إخضاع الآخر باحتوائه .

التلاشي

هو السيطرة على المعلومات حول موضوع الحماية نفسه، وتحريفها والتقليل من ورودها، ويتظاهر على النحو التالي: التمويه، الخداع، إخفاء المشاعر، الامتناع عن التصرف لكي لا يظهر المرء نفسه مسبباً للمتاعب.

ويكون الشكل المتطرف هو الذهول والكآبة المقلقة.

التجاهل

ويظهر في مراقبة المعلومات عن المعتدي، الذي يأتي تهديد من جانبه، ويتضمن الحد من حجم المعلومات أو التصور المُحرف، فعلى سبيل المثال: التصوير النمطي (نعم إنه مجرد مثير للشغب)، والتقليل من درجة التهديد، والتوضيح بالنوايا الحسنة (هو يتمنى لك الخير)، فالإظهار النهائي هو تشويه حرج ، وفقدان كفاية الإدراك والخيال .

التوجهات المختلطة

كما يحدث غالباً مع جميع أنواع النماذج، فيتضح أثناء مواجهة الواقع أنه من الممكن العثور على العديد من الحالات المتوسطة والمختلطة، وبالنسبة للحمايات لا يعتبر هذا الظرف عيباً، ويمكننا من خلال معرفة الإعدادات الأساسية التمييز بين المقطوعات الموسيقية من اتجاهين أو أكثر، وفهم بنيتها الداخلية بشكل أفضل، فعلى سبيل المثال: الخدعة المعروفة مثل "ذهب، يغلق الباب" تحتوي بداخلها بالإضافة إلى الوضع الرئيسي المحقق على المخرج أيضاً، وبالإضافة إلى ملامح تمويه الهروب بالغضب ومحاولة التأثير على المعتدي وبإخافته بتهديداته، وتجمع تقنية "لا أريد التحدث معك" بين تجنب التواصل المؤلم –رفض الخصم والسعي لجعله أكثر قابلية للتحكم .

تولد الأوضاع الوقائية الرئيسية مجموعة واسعة من إجراءات الحماية بين الأشخاص، إذ تلعب النزعات التوجيهية ووظائف الحماية دوراً مهماً (الإبقاء على المسافة - التحكم في تدفق التأثير والمعلومات).

الطبيعة الخفية لأساليب الحماية

بما أن للتلاعب طبيعة خفية يتميز بها، فينظر إلى وجود تهديد من قبل المتلقي على أنه غير واعٍ، وتبقى أفعاله الوقائية أيضاً غير ملحوظة من أحد، وفي الحالات التي يتم فيها الكشف عن هذه الأفعال يعزى إليها توضيحات مقبولة للظروف المحددة، وتبدو المظاهر السلوكية للحماية مألوفة ولائقة بشكل عام، وعلى سبيل المثال: قد يظهر الانسحاب في محاولات قطع الاتصال أو تغيير موضوع المحادثة، أو تغيير شيء ما في البيئة المحيطة، وستكون التوضيحات في كل مرة قوية جداً (هل تمانع إذا أغلقت النافذة؟ فهي تمرر هواءً بارداً).

ويمكن للإقصاء أن يعبر عن نفسه بأن الشخص يبدأ بمهاجمة الشريك، الذي ينظم الضغط التلاعبي: فاتركوا الانتقادات اللاذعة، وقد يبدو الحظر وكأنه إلهاء (لا يتابع محور الحديث) أو دفعاً لمناقشة مواضيع أقل أهمية، بعيداً عن اللفظ - كتنظيم الدروع فيما بينهم مع الشريك .

الحماية غير المحددة

ليس من الصعب مراقبة علامات نشوء الحماية غير المحددة في السلوك الخارجي للمتلقي بوجود التأهيل المناسب:

- هزُّ رأس المتلقي بشكل خفيف في المستوى الأفقي في الوقت الذي يكون فيه جاهزاً تقريباً للموافقة (الزيادة الأخيرة في المقاومة اللاواعية هي النفي).

- الصوت الخافت وقليل من الحركات المتباطئة في الوقت الذي أغلقت فيه المصيدة، ولكن لم يتضح بعد ماذا قد حدث (تلاشي).
- الحاجة الماسة إلى دخول المرحاض، التي تنشأ عند المتلقي في أهم لحظة بالنسبة للمتلاعب (الهروب اللاواعي).

وقد يكون للأنواع المختلفة من الحماية غير المحددة فيما يتعلق بالتلاعب درجات متفاوتة من الفعالية، فإن هذا المتغير مثل "الإبقاء على مسافة من المعتدي في شكل انسحاب أو إقصاء "يعارض رغبة المتلاعب في تعزيز الاتصال بالضحية (الانضمام)، وبهذا المعنى يكون قادراً حقاً على توفير الحماية للمتلقي، وعلى العكس يمكن ألا يظهر اتجاه لتهديد الهجوم التلاعبي إلا في يد المتلاعب .

الفصل العاشر

التحليل المعاملاتي

والنتائج المتوقعة للتواصل الاجتماعي

١٠ – ١ تحليل التأثير المتبادل

تؤمن المعرفة المسبقة لما تريد أن تفعل الشجاعة والسهولة.

د. ديدرو

الأفكار الأساسية

تعني عبارة "تحليل المعاملات "حرفياً " تحليل التأثيرات المتبادلة"، وهي تحتوي على فكرتين عميقتين :

أولاً- الطبيعة المزدوجة للتواصل

ثانياً- تقسيم عملية التواصل إلى مكونات أولية ، وتحليل عناصر التأثير المتبادل هذه.

وظهرت هذه الأفكار التي اتضح أنها كانت مثمرة للغاية في الستينات من القرن العشرين في أعمال الطبيب النفسي الأمريكي إيريك بيرن.

ثلاثة مواقع رئيسة

لاحظ بيرن أنه بناءً على حالة التواصل، فإننا نقبل واحداً من المواقع الثلاثة التي سماها شرطياً (الأب ، البالغ، الطفل)، وسنشير إليهم مستقبلا من أجل الاختصار بـ: (أ)،(ب)، (ط).

الأب – يتطلب، يقيّم (يدين أو يوافق)، يعلم ، يقود، يرعى .

البالغ – التبصر، العمل مع المعلومات

الطفل – إظهار المشاعر، العجز ، الخضوع .

الأمثلة

تم إخبار المدير أنه من الضروري أن يكون في اجتماع ما، ويجب عليه الذهاب ولكن لا توجد لديه رغبة .

الصوت الأول: "هناك مضيعة للوقت في هذا الاجتماع، وهنا تكاد الطاولة تسقط من كمية الأوراق الموجودة عليها" .

الصوت الثاني: هذا هو أحد الواجبات عموماً، نعم وأي مثال سأقدمه إلى المرؤوسين عندئذ إذا خرقت النظام؟

الصوت الثالث: "لن آتي – سوف يغضب الرئيس، ولكن لن تواجه مشاكل".

والحل: "حسناً: سأذهب ولكنني سآخذ عملي معي، سأجلس بعيداً وأعمل مع أوراقي .

فالصوت الأول هو الموقف (ب)، والثاني هو (أ) أما الثالث فهو (ط)، والحل هو التسوية العقلانية بين هذه المواقف .

وإليكم مثال آخر: تعاني إحدى النساء من السمنة وتجاهد معها، وعندما ظهر في الغرفة في عيد ميلاد أحد الزملاء قالب الكيك للاحتفال بهذه المناسبة، نظرت إليه السيدة فسمعت ثلاثة أصوات داخلية :

الأول – كم هو لذيذٌ هذا الكيك!، والثاني – يوجد هنا خمسمائة كيلو من السعة الحرارية الحقيقية، أما الثالث – كُلي وانتعشي، فعلى كل الأحوال جاء موعد الغداء .

وبالطبع يقوم بذلك باستمرار الطفل والبالغ والأب، وبالنتيجة يتخذ قرار التسوية - تناول قطعة صغيرة، ولكن قد لا تستقيم التسوية أو "الحل الوسط" إذا كان أحد المواقف أقرب إلى الحالة الداخلية للشخص، ففي الحادثة الأخيرة كان يمكن أن يفوز الموقف "ط" (ونحن نعيش مرة واحدة)، والموقف "ب" (الرفض الكامل للضيافة).

وصل شعبنا الذكي إلى نظرية التعدد على قاعدة خبرته القاسية جداً: يمشي رجلٌ جانب قاعة البيرة، فيسأله صوت داخلي: "هل ستدخل؟"، فضغط الرجل على أسنانه وتجاوز القاعة، وعندها يقول الصوت الداخلي: "كما تريد، لكنني سأدخل!" .

من المفهوم أن السؤال قد طرح من قبل البالغ ، وظهر موقف الأب في محاولة لتجاهل الاقتراح، فانتصر الموقف "ط" –الرغبة في الحصول على المتعة .

ماذا يقدم تحليل المعاملات

يتجلى كل من المواقف الثلاثة بدرجة أو بأخرى في كل الحالات، ويكمن الفن في التحديد الصحيح للموقف الحاسم بينهم وفقاً لما يتصرف الشخص، وتسمح لك معرفة هذا الموقف بالتنبؤ بسلوك المحاور، وبالتالي التحكم به سراً عن طريق إدخاله في الموقف المناسب .

التمدد

قدم عالم نظريات المسرح الروسي الشهير ب. م .يرشوف بتحليله للتأثير المتبادل للجهات الفاعلة على خشبة المسرح مفهوماً مفيداً في التحليل النفسي، بما في ذلك تحليل المعاملات، وهذا المفهوم هو: التمدد ، فيتم التمدد من الأعلى أثناء إظهار تفوقه، بينما يكون التمدد من الأسفل في التبعية، في حين يكون التمدد من

الجانب مساوياً للشراكة، ومثالاً على ذلك: مسؤول -مرؤوس، الكبير -الأصغر: فيوجد عند الأولين تمددٌ من الأعلى، بينما يكون التمدد من الأسفل عند الآخرين، ويحدد التمدد من الأعلى عند الزملاء من نفس العمر والمنصب، ويمكن أن تؤدي محاولة تطبيق التمدد إلى السخط، فتقييم فعل شخص ما هو تمدد من الأعلى، أما المجاملة ناهيك عن التملق فهي تمدد من الأسفل .

علامات التمدد

- من الأعلى، الرغبة في الهيمنة: ويمكن أن تبدو ظاهرياً كالتعاليم والإدانات والنصائح، اللوم، الملاحظات، التخاطب (أنت، يا بني)، النبرات المتكبرة أو الراعية، التربيت على الكتف، السعي لشغل موقع أعلى، مد راحة اليد للأسفل، والنظرات من الأعلى للأسفل وغير ذلك.
- من الأسفل: يبدو كالطلب أو الرجاء، الاعتذار، الموافقة، نبرات المذنب أو الجاسوس، التمايل بالجسم، خفض الرأس، ومد راحة اليد للأعلى.
- على قدم المساواة: غياب التمدد والتطاول من الأعلى والأسفل، والسعي إلى التعاون والتبادل المعلوماتي والمنافسة: يتميز بالنبرة السردية والأسئلة.

الصفقات

يعتبر هذا المفهوم أساسياً في تحليل المعلومات، فالصفقة هي وحدة التأثير المتبادل للشركاء في التواصل، مصحوبةٌ بوظيفة مواقفهم، ويبدو ذلك تمثيلياً أن كل شريك في التواصل يوصف على أنه مجموعة من المواقف الثلاثة أ، ب، ط (من الأعلى إلى الأسفل)، والصفقة - مؤشر يتجه من الموقع المختار للجليس إلى الموقع المفترض للآخر، و تظهر الأمثلة المتعددة عن ذلك في الرسومات الموجودة أدناه.

وبالنسبة للشكل: (أ-> أ، ب -> ب، ط -> ط)، تبدو كما هو موضح بالسهام الأفقية كملحقات بجانب بعضها البعض، الشكل (٣-١)، والعلاقات (أ - > ب، أ-> ط ، ب - > ط) هي تمدد من الأعلى (الرسم ٤ - ٦)، و(ب -> أ، ط - > أ ، ط - > ب) هي تمدد من الأسفل الشكل (٦-٤)، ومن الواضح أن الأنواع التسعة المشار إليها تستنفد جميع أنواع الصفقات ابتداءً من التي يتم فيها التمدد من الجانب .

ملاحظات حول المصطلحات

يضطر المبدعون في فروع العلوم الجديدة من أجل تحديد المصطلحات التي يقدمونها، إما إلى التفكير بكلمات جديدة، أو أخذ كلمات معروفة سابقاً، ولكن يمنحونها (بالتوافق) معنىً جديداً معيناً، لا يسري إلا في سياق هذا النوع من العلوم، وهنا قد لا يتوافق المعنى الدارج لهذه الكلمة مع معناها كمصطلح، ويلزمنا الانتباه إلى ذلك، لأن المصطلحات التي تم تقديمها سابقا "الأب أو البالغ أو الطفل" وكذلك (أسماء المعاملات التي سيتم تقديمها فيما بعد) لها معنى لا يتطابق تماما مع معانيها الحياتية .

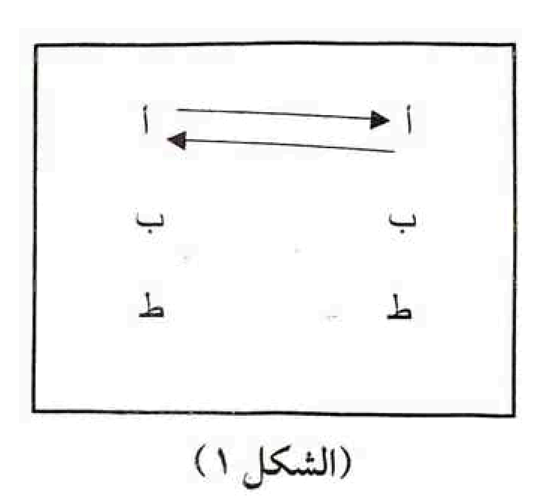
وسوف تمثل كتابة الكلمة المناسبة مؤشراً على المعنى الذي تستخدم لأجله، فإذا ابتدأت الكلمة بحرف كبير، فهذا يعني أنها مصطلح، وإذا كانت على عجل فتفهم الكلمة بمعنى مبتذل، وسنورد هذا المشهد كمثال: يقول الطفل لأبيه مقلداً نبرة أمه: "قالت أمي أنه عليك جلي الصحون بعد تناول الطعام" .

قدمت الملاحظة التي تقول أن الطفل شغل موقع الأم تاركاً للأب موقع الطفل: أ-> ط .

صفقة – الديماغوجي

يقول أحد العمال للآخر: "لقد بنى المسؤولون أنفسهم جيداً، ويطلبون منا ما لا ينفذونه بأنفسهم"، فيقول الثاني: "نعم، ما هو مسموح لكوكب المشتري لا يسمح به للثور".

ولطالما تقدم الأول بالإدانة فقد شغل موقع الأب، ويقوم بالتمدد جانباً باتجاه الجليس: محادثة على قدم المساواة، أي أن هناك صفقة أ-> أ، وتدعى "الديماغوجي"، ويتخذ الجليس الثاني موقف الأب وينفذ صفقة أ< - أ، وبالتالي يتواصلان كديماغوجيين.



(الشكل ١)

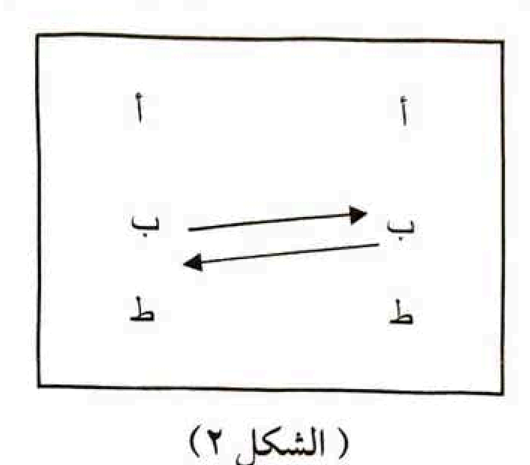
يوضح (الشكل ١) مخطط معاملات هذا التبادل بالأجوبة، فيصور دائماً في اليسار بادئ المحادثة وسنسميه المبادر، وجليسه: المتلقي، ويشير اتجاه المؤشرات إلى: إرسال رسالة من البادئ أو العكس – من شريكه.

ولا ينعكس على تسمية الصفقة ما إذا أتت الرسائل من المبادر أو المتلقي، وفي حالة وجود الأسهم على مخطط المعاملات بشكل متوازٍ، يكون الجزء العلوي هو الذي يصور الصفقة بأنها الأولى.

صفقة "الزميل"

"ألا تخبرني كم الوقت؟" - "الآن الثانية عشرة إلا ربع .

إن التبادل للمعلومات- هو موقع البالغ، وهنا التمدد جانباً ب-> ب، وتدعى هذه الصفقة "الزميل"، وللصفقة المعاكسة أيضاً شكل ب < ب، أي "زميل" أيضاً، وكلاهما مصور في (الرسم ٢) .



(الشكل ٢)

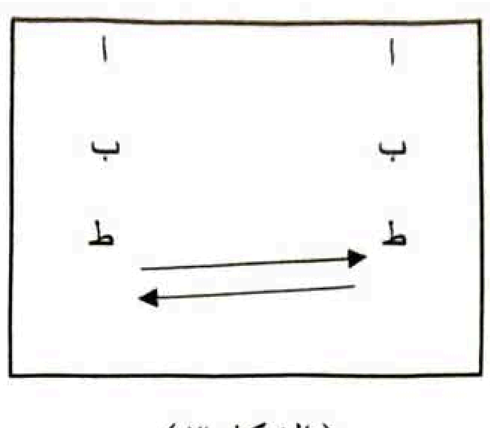
وهناك مثال آخر على الصفقة من نوع "الزميل":

يسأل القائد نائبه: "ما رأيك ؟ ما الذي يجب القيام به لكي يتوقف التأخر عن العمل؟"، فيجيب النائب: "لدي بعض الأفكار حول ذلك"

صفقة "شالوي"

تلجأ إحدى الموظفات إلى الأخرى: ربما نهرب لنرى المسلسل لطالما لم يحضر أحد من القيادة بعد ، فتقول الأخرى : هيا بنا .

يعتبر الدافع للأولى هو الرغبة في الحصول على المتعة وإرضاء حس الفضول (ماذا سيحدث لاحقاً مع أبطال المسلسل؟) أي أنها تشغل موقع الطفل وتقترح مثل هذا الموقع لمرافقتها (التمدد جانباً)، وهذه صفقة ط ->ط وتدعى "شالوي"، ويتم قبول توزيع المواقع هذا من الطرف الآخر، وتجري صفقة مقابلة ط<-ط ، أي " شالوي" أيضاً كما يظهر على (الشكل ٣).



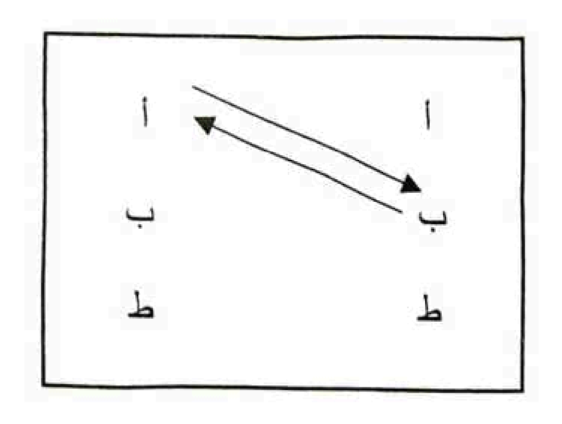
(الشكل ٣)

صفقة "البروفسور" والبرلماني

على عكس الثلاثة السابقين، حيث تم تحقيق التمدد جانباً، سيجري الحديث الآن عن التمدد من الأعلى والأسفل، ونعطي الأمثلة المناسبة:

توجه الرئيس إلى المرؤوس: "إذا تأخرت فإنك تقوض سمعتك"، "أنا أفهم وسأستخلص النتائج الضرورية".

يدين الرئيس المرؤوس، أي يشغل موقع الأب، وبذلك يقوم بالتمدد من الأعلى ملتجئاً إلى ذهن المرؤوس، ويعني أن هناك صفقة أ-> ب، وتدعى صفقة "البروفسور" وتصور على (الشكل ٤) من الأعلى إلى الأسفل.



(الشكل ٤)

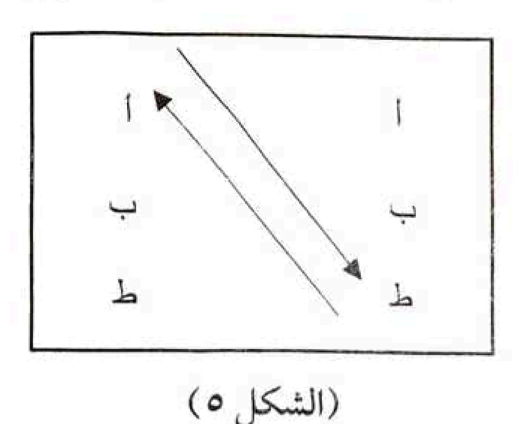
يقبل هذا التوزيع للوظائف من قبل المرؤوس: فهو كشخص متبصر، يعترف بخطئه (موقف البالغ) ولا يعارض حق المدير في الإدلاء بتعليقات عليه (تمدد من الأسفل إلى موقع الأب)، وهذه الصفقة أ<- ب تدعى "البرلماني" على (الشكل ٤).

صفقة بوس و"المهرج"

يقول القائد للمرؤوس: "ألا تخجل من التأخير ؟" .

فبإشغال القائد لموقع الإدانة (الأب) والتوجه إلى الشعور بالخجل (الطفل)، ويقوم بالتمدد من الأعلى أ-> ط ، وتدعى هذه الصفقة "بوس".

وإذا أجاب الجليس: "اعذرني، لن أكرر ذلك"، فإنه يقبل بذلك التوزيع المطروح للوظائف: فيجيب من موقع الطفل، ويتحول إلى موقع الأب، أي ينفذ صفقة مقابلة أ<-ط ، وتدعى "المهرج"، (الشكل ٥)



(الشكل ٥)

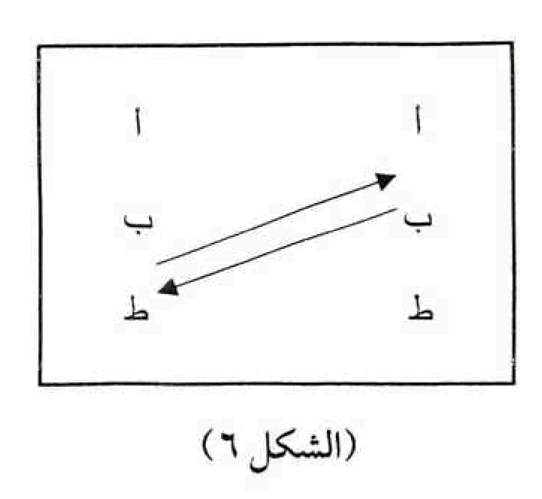
صفقة "المربي" والمتطفل

يقول رجل الأعمال لمحقق الضرائب (بشيء من الاستياء): "على أي أساس فرضتم الضريبة؟" المحقق: "تعال لأشرح لك"، يأخذ الوثائق ويفسر سبب فرض الضريبة .

وإليكم حديث آخر: يقول طالب مستاء: "لماذا وضعت لي علامة مقبول؟".

المعلم: لقد نسيت أن للجذر التربيعي قيمةً حتى مع علامة ناقص.

ففي كلتا الحالتين يُظهر المبادر بالكلام شعور الاستياء، أي أنه يتصرف كالطفل، فيلجأ إلى جليسه للحصول على معلومات، أي إلى موقع البالغ، فيقوم بالتمدد من الأسفل ط ->ب، وتدعى "التطفل، يقبل المحاور هذا التوزيع للمواقع، ويقوم بالتمدد ط<- ب، الذي يدعى "المربي"، (الشكل ٦).



(الشكل ٦)

الصفقات التكميلية

تعتبر كل الحالات المصورة في الأشكال صفقات تكميلية، ويقبل المتلقي فيها توزيع الأدوار المطروح من قبل المبادر لأنه يرضيه: فتعد مواقعهم جزءاً من وحدة متكاملة، لا تناقض بل تكمل بعضها البعض، وتمثل الصفقة المعاكسة في ذلك صورةً للأولى في المرآة، ويقصد بذلك التواصل المريح والبعيد عن الخصومة، لكنه للأسف قليل التواجد في الواقع.

الصفقات غير التكميلية

إذا كان توزيع المواقع المطروح من قبل المبادر لا يلائم المتلقي، فقد يؤدي ذلك إلى الخصومة، أي أنه يمثل جيناً للصراع، وكلما كان عدم التطابق في

المواقف أقوى، كان جين الصراع أقوى وكانت هناك فرصةٌ أكبر لنشوب الخلاف، ويمكن لعدم تطابق المواقف أن تحتوي على وخزات مؤلمة لأحد الشركاء أو لكليهما.

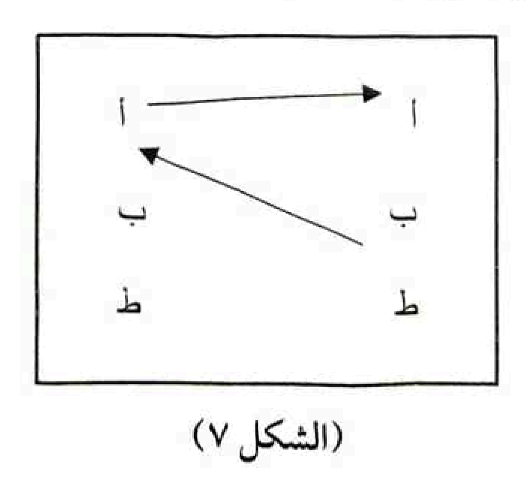
ويظهر عدم التطابق على مخطط الصفقة في أن السهام لن تكون متوازية، فيمكن لها أن تتقاطع، ويشير تقاطع السهام إلى جين الخصومة القوي، وإلى الجدال أو حالة ما قبل الجدال، ولنشاهد الأمثلة التالية :

"البرلماني" مقابل" بوس

سنعود إلى الحالة التي اشتكى فيها العامل لزميله على القيادة (انظر الديماغوجي)، يمكن للعامل الثاني ألا يوافق مع الأول في الرد على صفقة "الديماغوجي": "ليس كل المسؤولين متشابهين، فأنا لا أستطيع قول ذلك عن قائدي".

فبالاعتراض على الاتهام الديماغوجي، فقد شغل الثاني موقعاً عقلانياً، أي موقع البالغ مع صفقة " البرلماني "، ويصور المخطط المناسب في (الشكل ٧) .

ويمكن لعدم التطابق الذي ينشأ في المواقع أن يؤدي إلى جدال، ثم إلى الخصام بين الجليسين، أي أنه يغدو جيناً للخصومة، ويشكل عدم التطابق هنا درجة واحدةً (بين "ب" و " أ") .

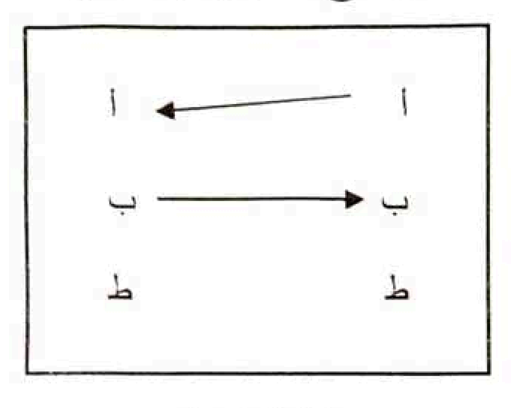


(الشكل ٧)

"الزميل" مقابل "شالوي"

فتتحول الآن إلى المثال الذي نظرنا فيه سابقاً لصفقة "شالوي"، ونفترض أن العاملة لن تقبل اقتراح الهروب من العمل، مرتكسةً هكذا مثلاً: "أعطني من فضلك استمارة عن الشهر الماضي".

فمن الواضح أنها صفقة ب<- ط أي "الزميل" فالتجاهل والتظاهر بمظهر أنك لم تسمع –هو جين الخصومة مع أنه ليس قوياً كما في القصة التالية أدناه.



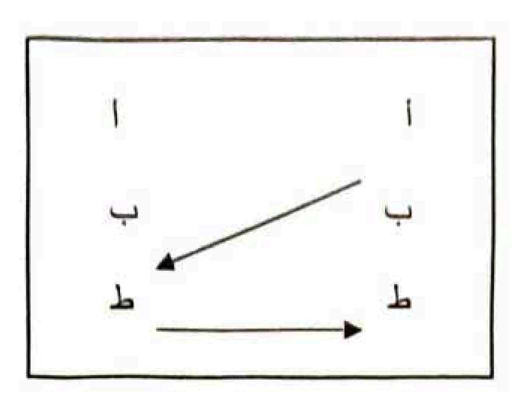
(الشكل ٨)

يُظهر (الشكل ٨) أن عدم تطابق المواقف هنا يشكل في المجمل درجتين اثنتين بين "ب" و"ط" عند المبادر والمتلقي.

"بوس" مقابل "شالوي"

لنفترض في الحالة السابقة أن العاملة عبرت عن عدم موافقتها بشكل أكثر حزماً: "ألا تخجلين من طرح ذلك؟ ومن سيعمل عندئذ؟"، فمن الواضح أن هذا سيكون موقف الأب وصفقة ط < - أ ("بوس")، وهو ممثل على الرسم (٩).

إن الخصومة في هذه الإجابة واضحة، فيمكن تصور قوة جين الصراع هذا في الرسم المرفق، أولاً بالافتراق الكبير في المواقف (بدرجتين عند المتلقي)، وثانياً بالتمدد الظاهر جداً من الأعلى.



(الشكل ٩)

"بوس" مقابل "الزميل"

يتساءل رئيس قسم الجدولة: "أريد التشاور حول ما يجب القيام به لكي لا تنهي الخدمات مواعيد تقديم التقارير"، فيقول المسؤول: "لا يوجد ما يناقش هنا، إن ما تطلبونه ضئيل".

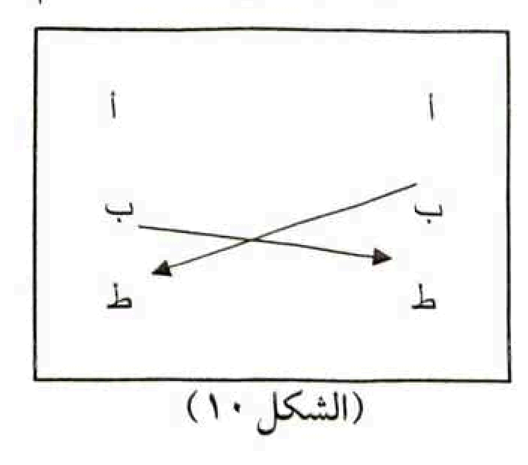
أو حالة ضمن العائلة:

يقول الرجل لزوجته: "عزيزتي، ألم تري أين المفاتيح؟".

ها هي: "هل أنت اعمى؟ إنها على الطاولة".

يرد المتلقي في الحالتين على صفقة "الزميل" بالتمدد من الأعلى، شاغلاً موقع الأب (الإدانة)، واهباً للجليس الأول موقع الطفل (العجز)، أي أنه يرد بصفقة "بوس".

إن رد الفعل هذا هو جين الخصومة القوي، ويعكس تصور الحالة على (الشكل ١٠) التمدد من الأعلى ، تقاطع الأسهم وعدم التطابق في المواقف المقترحة والحاصلة ـ درجتين من التعقيد العام.



(الشكل ١٠)

"بوس" مقابل "بوس"

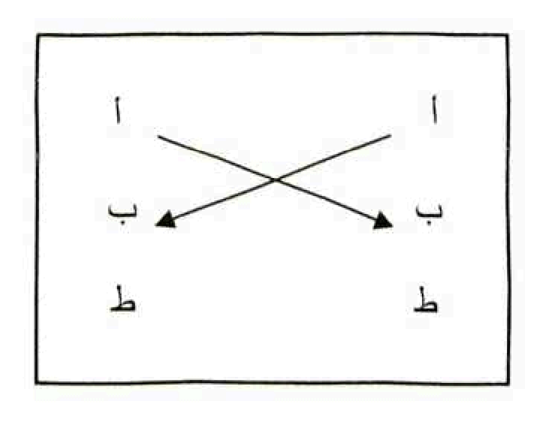
يقول أحد الطرفين للآخر أثناء الحديث: "لقد عطلتم علينا عملية التسليم، وبالنتيجة تكبدنا خسائر فادحة"، فيقول الآخر "لا... أنتم المذنبون بتأخير الدفع المسبق".

قصة ثانية: يحاول رجلٌ الشراء بدون الوقوف على الدور، فيطلب رجل آخر واقف في الدور: "قف في الدور"، فيرد الاول: "أنت تقف في الدور... فابقَ فيه".

تتماشى كل الأقوال في هذه الحالات مع موقف الأب، وما يخص الطفل في الحالتين هو غياب الحجج، والميل إلى التبعية، أي صفقة من نوع "بوس".

لكن الأجوبة تتماشى أيضاً مع موقف الأب (التطلب)، وتُعنْون أيضا بموقف الطفل - التهديد الموجه إلى المشاعر، ففي القصة الأولى موجه إلى الشعور بالذنب، وفي الثانية إلى الشعور بالخوف (تقديم ملاحظة عن الخوف من الارتباط مع المخالف)، صفقة "بوس" من جديد.

تحتوي كلتا المناوشتين على جينات خصومة قوية، وهناك احتمال كبير أن تؤدي إلى الصراع. ففي الحالة الأولى - إلى انهيار المحادثات، وفي الثانية - إلى الشغب والمشادة وحتى العراك.



(الشكل ١١)

يعكس (الشكل ١١) القوة الكبيرة لجينات الخصومة بأربع نقاط مميزة:

اثنتان من التمدد من الأعلى، تقاطع الأسهم، والإمكانية القصوى لعدم تطابق المواقف ـ وهنا ٤ درجات من التعقيد (درجتان لكل من المبادر والمتلقي).

الزوجة، وأم الزوجة، والصهر

ولتخيل تحليل المعاملات في حالة التأثير المتبادل لأكثر من شريكين في التواصل سننظر في المشهد التالي:

أتى الرجل إلى المنزل متأخراً ثلاث ساعات وتفوح منه رائحة المشروب الكحولي، وكانت هناك الزوجة وأمها.

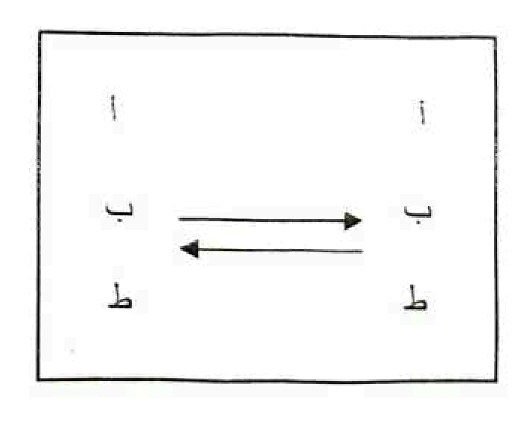
الزوجة: سيرغي ... ماذا حدث؟

الزوج: سأشرح لك لاحقا.

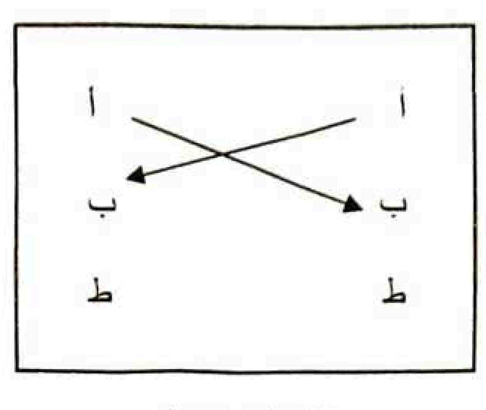
أمها: أين كنت تتسكع؟

الصهر: هذه عائلتنا، وسننظر في الأمر دون تدخل الآخرين.

إن سؤال الزوجة وجواب الزوج يتناسب مع صفقة من نوع "الزميل". (الشكل ١٢).



(الشكل ١٢)



(الشكل ١٣)

إن الصفقة في ثنائية الصهر- وأم الزوجة - (الرسم ١٣) تأخذ شكل "بوس - بروفيسور"، وهي تدينه فعلاً (موقف الأب)، وتعتبره المذنب بدون نقاش، الذي لن تسعفه أية أعذار، أي أنها تعطيه موقف الطفل.

يتلقى الرجل الموقف، ويطلب عدم التدخل (الأب)، ويتعامل مع عقلها (موقف البالغ): لديهم عائلتهم، وهم ليسوا أطفالاً، وملزمون بمناقشة كل شيء في حياتهم.

إن الخصومة واضحة في أقوالهم وتتأكد في المخطط (الشكل ١٣): تصالب الأسهم وافتراق المواقف بثلاث درجات إجمالاً.

الصفقات الخفيّة

لا يسمح تحليل المعاملات بوصف ما يقوله الشركاء فقط، بل بكشف معناها المبطن، الذي يعبر عنه بالنبرة أو يفهم ويستوعب (قراءة ما بين السطور)، وعند النظر إلى جميع التلاعبات الممكنة نرى أن المعنى المبطن والتأثيرات الخفية المبنية بعناية تسمح للمتلاعب بالتحكم بالجليس بعكس إرادته.

ترتسم الصفقات الخفية في مخطط الصفقات بأسهم متقطعة، ونوضح استعمال الصفقات الخفية في الحوادث اليومية.

زميل الخدمة عديم المبادرة

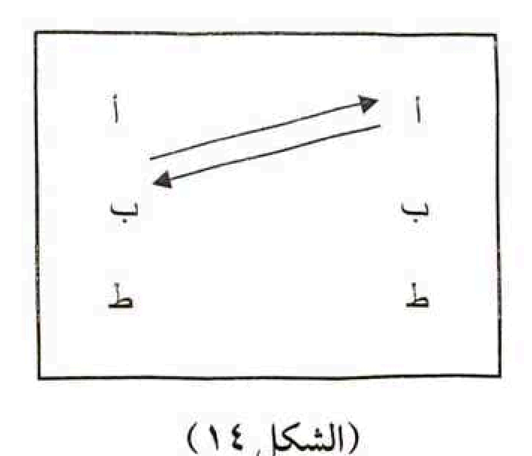
تلتفت العاملة إلى زميلها:" اليوم هو موعد استلام الراتب في المشروع المجاور، وعند نافذتنا لا يشق الطريق لمن هو في حالة سكر (بجوار منزلنا ثمة قسم في المتجر للنبيذ والفودكا)، فهل بإمكانك أن توصلني في طريقك؟

فيُفهم أن الزميل يرد: نعم أستطيع.

هنا صفقة واضحة "البرلماني" ب -> أ (اللجوء العقلاني إلى الحماية والرعاية، تمدد من الأعلى)، والصفقة الجوابية" بروفيسور أ -> ب (تقديم الرعاية، تمدد من الأعلى).

لكن سنتصور أن المرأة أعجبت بالموظف، وهو لم يبد أية مبادرة، ويتوجب على المرأة نفسها أن تبادر، وبعبارة أخرى، أن الكلمات التي قالتها مجرد شاشة تقف خلفها لعبة العشق، أي أن موقفها الخفي يستهدف المشاعر التي تناسب موقف الطفل.

وعلى أمل التبادل تلجأ المرأة خفيةً إلى موقف الطفل عند الموظف، وهكذا يكون للصفقة الخفية شكل ط -> ط ، أي "شالوي" (الشكل ١٤).



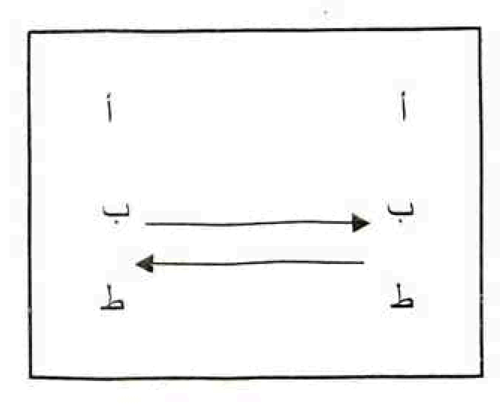
(الشكل ١٤)

وإذا جرب الموظف بنفسه شعور التعاطف مع هذه المرأة، ووافق أن يوصلها، وشعر بالسعادة لأنه يمكنه البقاء معها على انفراد، فينبغي وضع سهم مقابل فقط .

ط < ـ ط على مخطط الصفقة (الشكل ١٤) لهذه القصة، وإن لم يكن ذلك فلا يجب وضع أي شيء.

وهكذا لقد أوصلها إلى نافذتها، وليس مستهجناً أن تقول : "أنا ممتنة لك كثيراً، يا له من طقس رطب اليوم، ألا تريد أن تأخذ شيئاً ساخناً كالشاي أو القهوة؟".

يفهم بوضوح أنها صفقة "الزميل"... فيجيب الموظف بالموافقة أو برفض الدعوة تكتيكياً وبلباقة ـ وهذا أيضاً صفقة واضحة "الزميل"، وتمثل على (الشكل ١٥).



(الشكل ١٥)

وتظهر صفقة "شالوي" من جديد من جانبها على مستوى خفي، ولن تعتمد الصفقة المماثلة والمقابلة علينا وإياكم ، بل على أحاسيس الشخص المرافق الذي يودّع الشخص الآخر فقط.

الضيف غير المدعو أسوأ من التتري.

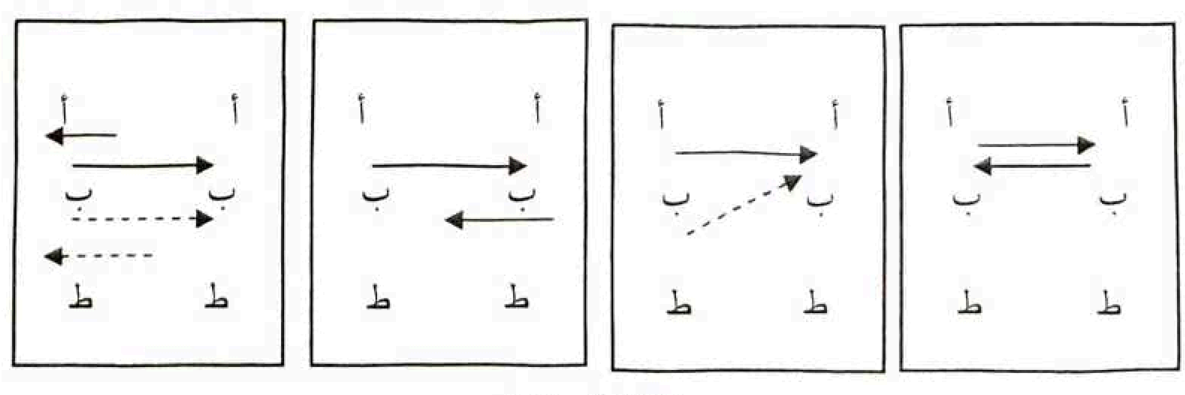
سننظر بحالة أكثر إثارة (بالنسبة لهم ولنا)، فعندما قبل الموظف دعوتها في البدء تتكلم هي عن العمل، المعارف المشتركين، ويخفى التعاطف المتبادل .

وتميز هذه المرحلة من الحديث بتوزيع المواقف (أ)، ثم تطغى المشاعر، فينكشفان بعضهما لبعض، وينتقلان إلى التخاطب بعيداً عن الرسميات، (الشكل ١٦ ب)، وتسيطر عليهما الأحاسيس وتنشأ الرغبة الجنسية، ويبدأ بفك أزرار سترتها.

وفجأة يدق جرس الباب، "كجرس الإنذار" فتقول لزميلها بصوت خافت: "أنا لست في البيت".

(الشكل١٦ب)، وبعد تكرار رنات الجرس (التي أخذت في أثنائها تزرر سترتها شاعرة بالذنب، كما في (الشكل١٦ج)، يذهب الضيف غير المتوقع، فتقول:

- سأحضر القهوة... فهل تريد؟
- لا شكراً.. أصبح الوقت متأخراً.
- هل رغبت بأن يدخلوا؟
- لا...لا ، لا بأس، يجب التحضير للتقرير الصباحي، فلدي محفظة ملئ بالأوراق، وأنتِ أيضاً ستكونين في هذا الاجتماع؟
- نعم
- حسناً سنلتقي هناك؟
- حسناً.
- إلى اللقاء.
- إلى اللقاء.



(الشكل ١٦)

إن موقف البالغ المفترض الرسم (١٦ب) من الضيف غير المتوقع (فيما لو توجب فتح الباب، لكان من الضروري للتواصل أخذ موقف البالغ)، وترك موقف الطفل (الأحاسيس)، وفجأة عندما نظروا إلى أنفسهم من وجهة نظر عقلانية محايدة، شعروا بالحرج، وانحسر ضباب الحب، ومع ذلك لم يستطيعوا الخروج من هذا الموقف (البالغ) متذكرين فجأة واجبات العمل لإخفاء حرج الموقف.

١٠ – ٢ التحليل المعاملاتي للتحكم الخفي

التحكم الخفي بسير الجلسة

يمكن لتحليل المعاملات في عملية التواصل أن يلعب على سبيل المثال دور الحساب التكاملي التفريقي بالنسبة لتحليل العمليات الفيزيائية غير الثابتة، فيمكن الحديث في كلا الحالتين عن الوصول إلى استنتاجات عن نتائج العمليات التي تم تحليلها بواسطة المتغيرات في الحد الأدنى، أي تصور نتيجتها المتوقعة، وفي حالتنا هذه يجري الحديث عن عملية سير الجلسة، وسنفرض أنه يمكن للمشارك في الجلسة عن طريق معرفة الصفقات المناسبة:

١) أن يقدم توزيعاً بديلاً للمواقف، يتناسب مع أهدافه.
٢) توقع نتائج الجلسة، فقط عند الحصول على ردة فعل على التوزيع المقترح.

يعني الجزء العلوي من الرسم البياني أدناه توزيع المواقف المقدمة من المبادر في التواصل بهدف الحصول على النتيجة المطلوبة له، ويعتمد التطور اللاحق للجلسة ونتيجتها على ما إذا سيقبل المتلقي توزيع المواقف المقترح أم لا.

١ـ أ: إذا كان يلائم الشريك، فسينشأ تواصل مريح وبعيد عن الخصومة، فيؤدي إلى التوافق.

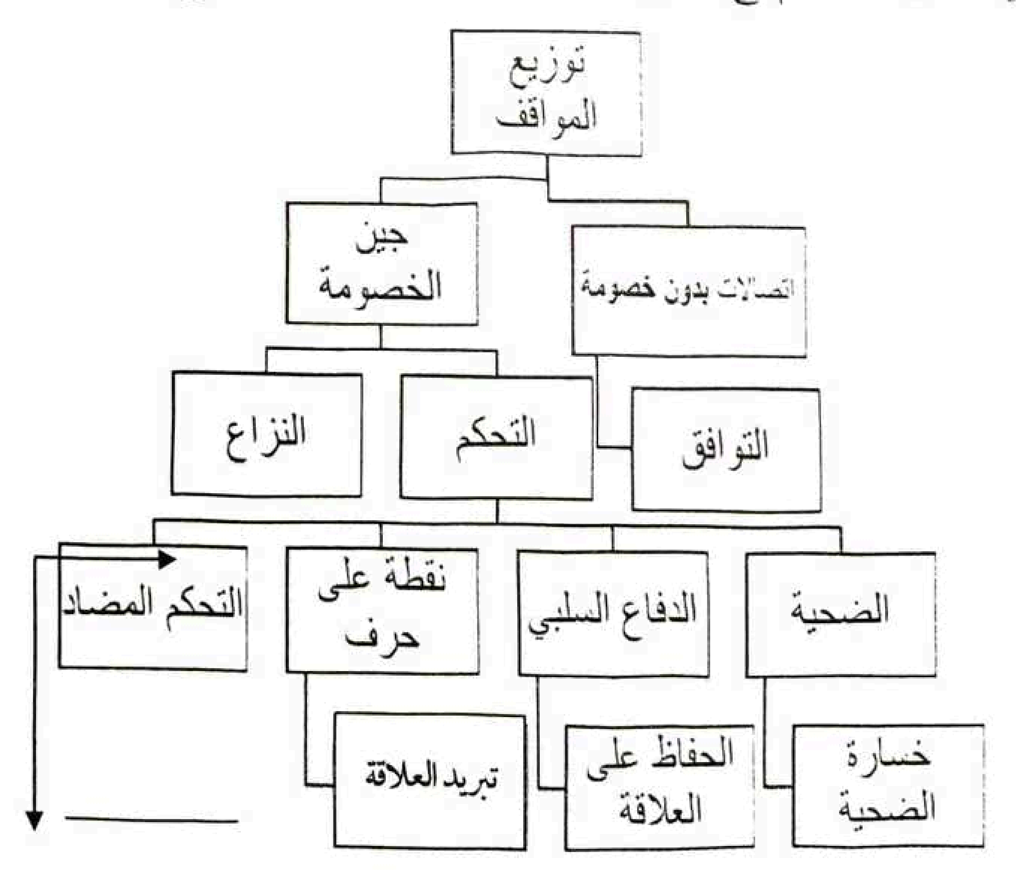
١ـ ب: إذا كان التوزيع المقترح لا يحاكي اهتمامات الشريك ومصالحه فإن ذلك يعد جيناً للخصومة، وفي هذه الحالة يوجد احتمالان:

٢ - أ: إذا قُبل التوزيع: فإن ذلك يؤسس للتلاعب بالشريك.

٢ـ ب: إذا رفض التوزيع المقترح، فإنه سيؤدي إلى سوء العلاقات الآني، (وإن لم يتراجع المبادر عن نواياه) فإلى الخصومة والخلاف، ويمكن للاتصالات المقبلة في هذه الحالة أن تسير وفق أربع طرق مختلفة تعتمد نتيجتها على قدرة المتلقي على إدراك أنهم يتلاعبون به.

٣ـ أ : إذا لم يدرك المتلقي الخطورة أو لا يعرف كيف يدافع، فإن المتلاعب سيصل إلى هدفه، ويمكن للمتلقي أن يذهب إلى الخسارة بإرادته إذا لم يكن هناك مخرج آخر (مثلا: حين يرتبط مع المتلاعب و/ أو لا يرغب في سوء العلاقة)، فيتظاهر بالرضى.

٣ـ ب: يقوم المتلقي بدفاع سلبي ـ فيتظاهر بأنه لم يفهم ولم يسمع، فيحول الحديث إلى موضوع آخر، فتكون النتيجة محايدة وهي الحفاظ على العلاقة في مستواها القديم مع بعض التميز والأفضلية النفسية للمدافع.



٣ـ جـ : يدافع المتلقي بفعالية عن نفسه، واضعاً النقاط على الحروف، ويخبر المتلاعب بدون خجل عن خسائره في حال كان الأمر كذلك. والنتيجة هي التبريد الممكن للعلاقة.

٣ـ د: يقوم المتلقي بتلاعب مضاد: فيقبل اللعبة المفروضة من المتلاعب، ثم يسدد ضربة مضادة يظهر المتلاعب قليل الحظ بنتيجتها بمظهر قبيح. وتكون النتيجة خسارة المتلاعب، والتميز النفسي الكبير للمتلقي. وهذا طبعاً يسيء إلى العلاقة بين المتلاعب والمتلقي ويمكن أن يؤدي إلى النزاع.

التحليل المعاملاتي لقواعد الإقناع

بينت تجربة استخدام أربع عشر قاعدة للإقناع التي ذكرت في الجزء ٨-٥ فعاليتهم العالية. وهنا يبرز السؤال: كيف ترتبط هذه التجربة مع التوصيات التي توصل إليها علماء النفس أثناء تحليل المعاملات في اتصالات العمل.

سننظر إلى حادثة معقدة جداً، فمن الصعوبة للغاية إقناع الشخص صانع القرار عندما تكون مكانته أعلى من مكانة المقنع (المرؤوس - رئيس، الملتمس طلباً ما - صاحب المكتب "الأعلى") .

وأكثر ما يساعد على تحقيق أهداف الإقناع هو صفقة "الزميل" المتبادلة: بالغ - بالغ (ب < ـ > ب)، وينصح علماء النفس بإنجاز هذا التوزيع في المواقف كمهمة أولى للمقنع.

دعونا نحلل كيف تستجيب لهذه التوصية ١٤ قاعدة إقناع مذكورة أعلاه.

١) قاعدة غومر: تتطلب تجنب الحجج الضعيفة، وليس البدء بالطلبات بل بالحجج القوية. فتحمي هاتان التوصيتان المقنع من موقف الطفل (ط)، وتثبت الحجج القوية فوراً موقف (ب) والتمدد إلى الجانب، أي ب ـ> ب، وتتسبب الحجة الأقوى في النهاية بتمدد مقابل للجانب ب <ـ ب، وتكون الصفقة المتبادلة والمرجوة "الزميل" منجزة.

٢) قاعدة سقراط: يعني طرح الأسئلة المعاملة ب ـ> ب، ويولّد الحصول على أول رد إيجابي معاملة معاكسة ب <ـ ب، بينما يحدد الحصول على الرد الثاني المعاملة ب <ـ> ب.

٣) قاعدة باسكال: تدعو إلى عدم محاصرة الجليس في الزاوية، أي في الوضع الذي لا يكون له فيه سوى مخرج واحد هو المواجهة العاطفية مع المتسبب بالإزعاج.

وفي الحقيقة لا تضع هذه الدعوة الجليس في موقف (ط) الذي يتخذ القرار فيه تحت تأثير العواطف.

٤) قاعدة التقليد بالصورة والمكانة، تؤكد أنهم يؤثرون على مصداقية الحجج، فالصورة والمكانة الدنيا تمثلان موقف "ط" (العجز، سيطرة العواطف)، وتحذر القاعدة من الوقوع في الموقف (ط)، وتسمح الصورة والمكانة الرفيعة للمقنع بالنظر بعناية إلى حججه، أي تساهم بالإنشغال بالشخص صاحب القرار، الموقف ب .

٥) يمكن قول الشيء نفسه عن قاعدة لا تحشر نفسك في الزاوية، ولا تقلل من مكانتك.

٦) قاعدة لا تقلل من مكانة الجليس: لها نفس الترجمة المعاملاتية التي كانت لقاعدة باسكال .

٧) قاعدة الجليس اللطيف، وتعمل على عدة مستويات: ففي الموقف الأصلي الذي يوجد فيه عادة الشخص صاحب القرار، تظهر الوظائف غير الضرورية "التعليم" "التطلب" "النقد" ويتم تنشيط وظائف أخرى: "الرعاية"، "التقييم بشكل إيجابي"، ويتم تلبية الحاجة إلى المشاعر الإيجابية (هناك معاملة خفية ط ـ> ط)، وتوفر كل هذه المعاملات موقفاً جيداً لحجج المقنع، ويصبح الموقف الناتج "أ" و "ط" عند الشخص صاحب القرار معاملة جيدة للزميل.

٨) قاعدة البدء من النقاط التي تقرب وتوحد وليس مما يفرق، وهي تحتوي على مركبين، يكون التحليل المعاملاتي للأول منهما شبيها بحالة قاعدة سقراط، وبدءاً بالنقاط المفرقة فإن المقنع يدفع الشخص صاحب القرار إلى الموقف أ (النقد ، طلب الدلائل) .

٩ـ١٢): إن المعاملة المرغوبة "الزميل" الحاصلة والمحفوظة فقط في الفهم الكامل لحركات الأفكار والمشاعر لدى الشخص صاحب القرار، والذي تساهم فيه قاعدة التعاطف، والمستمع الجيد، والأسئلة المركزة، واستخدام المعلومات التمثيلية والإيمائية.

وللقاعدة الأخيرة جانبان: أ) يحكم المظهر غير اللفظي للشخص صاحب القرار على موقفه، ب) تزيد بالإيماء من مصداقية حجج المتحدث (بلوغ الموقف ب)، وإذا تناقضت المظاهر غير اللفظية للمقنع مع كلماته، فينتقل الشخص صاحب القرار إلى الموقف "أ" (التقييم النقدي، طلب الدلائل).

١٣) قاعدة تجنب جينات الخصومة، وتحمي الشخص الذي يحاول الإقناع من الاصطدام بالشخص صاحب القرار في موقف "أ" (التقييم النقدي) و "ط" (الشعور بالاستياء).

١٤) قاعدة تلبية واحدة من احتياجات الشخص صاحب القرار: تدفع صاحب القرار بقوة إلى الموقف "ب" وتضمن التمدد المطلوب إلى الجانب من نوع "الزميل".

وهكذا فإن جميع قواعد الإقناع الأربع عشر تحاكي تماماً استنتاجات التحليل المعاملاتي للتوزيع المفضل للمواقف في التواصل التجاري، وبالتالي ثبت أن قواعد الإقناع (التي تم الحصول عليها عن طريق التحليل النفسي المباشر لهذه العملية) تتوافق مع التوصيات الأساسية لتحليل المعاملات بالنسبة للتواصل التجاري.

١٠ – ٣ التحليل المعاملاتي للتلاعبات

تلاعب "هل أنت خائف؟"

يعد هذا واحداً من أكثر التلاعبات شيوعاً، وتعتبر رغبة كل إنسان (وخاصة الرجال) في عدم الظهور بمظهر الجبان هدفاً للتأثير، ويعد التحدي طعماً، ولتوضيح هذا النوع من التلاعب نستخدم مرة أخرى مقتطفات من كتاب جوليان سيميونوف "سبع عشر لحظة من الربيع": "عند مغادرة مكتبه، رأى شتيرلتس حقيبة أيروين وهي تحمل على طول الممر، وكان سيتعرف عليها من بين ألف حقيبة، وكان فيها جهاز إرسال، تبع شيرلتس متأنيا شخصين كانا يستمتعان بالحديث عن شيء ما، وأدخلوا الحقيبة إلى مكتب رولف شتور بانغورو، عندها اضطربت كل أجزائه وطرق قليلاً على باب المكتب، ودون انتظار الرد دخل على رولف.

- ما بك؟ هل تستعد للإخلاء؟ سأل ضاحكا.

- أجاب رولف: لا! هذا جهاز إرسال.

- أتجمعه؟ أين صاحبه؟

ـ صاحبته.. برأيي يعود القارب لصاحبه، أما هي فتضطجع مع المولود الجديد في جناح العزل في مشفى شاريت .

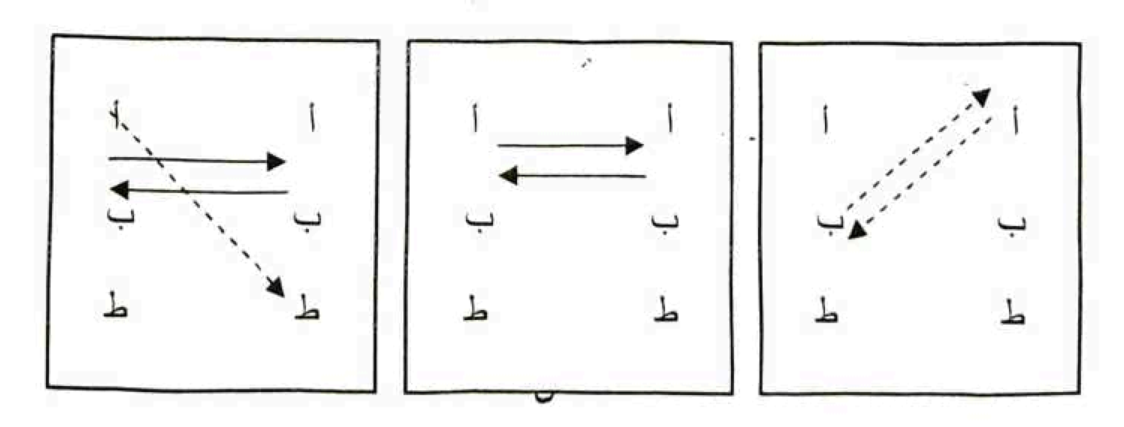
- مع مولود جديد؟

- نعم، ورأس اللعينة متجعد.

وفيما يلي توضيح لجميع التفاصيل الجديدة، فبعد أن عرف ما هو المطلوب، ينهي حديثه على الشكل التالي: بعد أن فتح الباب، لطم جبهته وضحك: لقد أصبحتُ أحمقاً متصلباً، وقد أتيت إليك من أجل حبة منوم، فالكل يعرف أن لديك منوم سويدي جيد.

وحدث أن المحقق رولف ارتكب خطيئة مهنية بكشفه سراً رسمياً، وخاصة في حالة الرقابة المتبادلة، حيث كان الجميع تحت تغطية مولر يتجسسون بعضهم على بعض.

حقق شتيرلتس ذلك عن طريق التلاعب الذي تجسده في ثلاث مراحل، فقد بدأ معه التواصل المفاجئ ("طرق على الباب قليلاً... ودون انتظار الرد دخل على رولف") بسؤال كان مضمونه المزاح والتلميح إلى الجبن، ويمكن أن يعزى السؤال نفسه (بدون تضمين) إلى المعاملة من نوع "الزميل" ولكن التضمين يتوافق مع معاملة "بوس" الشكل (١٧-أ).



أدى المزاح أثناء السؤال وظيفتين :

١) السخرية، ٢) يؤدي إلى الاسترخاء، ويمنح تواصلاً سهلاً يعزز الجاذبية.

وهكذا أوضح شتيرلتس: "أنا أفهمك ولا ألومك"، فالضابط ليس هدفاً للسخرية، لذلك كان من الأفضل نفسياً أن يتفاعل رولف مع صفقة واضحة، وهو ما فعله عندما أجاب كزميل له، و باستخدام هذا التوزيع للوظائف، سارع شتيرلتس تحت ستار المشاركة المهنية إلى طرح سلسلة من الأسئلة ليتلقى معلومات مهمة له (صفقة " الزميل"-" الزميل". الرسم (١٧-ب).

ويمكن أن ينتهي الحديث بالشكل الذي يخفي الهدف الحقيقي للزيارة، (فلنتذكر أن التخفي هنا إحدى علامات التلاعب).

إن الفطنة فيما يخص حبوب المنوم ناجعة جداً، فإما أن تنفذ بصفقة "المهرج" ("إن نومي سيئ، ساعدني")، والأهم من ذلك أن رد فعل رولف هو - " بوس" (ساعدني بحبوب المنوم) تبقي رولف مع الشعور بالكسب النفسي: فبدأ شتيرلتس من التمدد من الأعلى (الطرق على الباب: "الإنذار بأن شيء ما يحدث")، وأنهى بتمدد من الأسفل واعتراف بأن أعصابه ليست بخير، ويمكن تصور الجزء الختامي من الحديث في الرسم (١٧ - جـ).

إن أبسط أنواع الحماية والدفاع ضد هذا التلاعب هو السلبي، فقد كان كافيا لرولف أن يطرح سؤالاً مقابلاً: "هل أتيت إليّ بعمل ما؟".

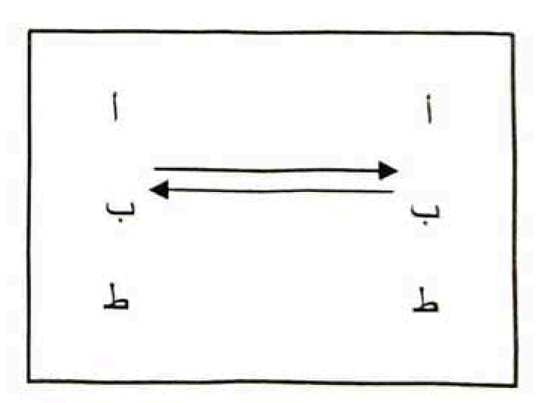
التلاعب "لست أهلاً لذلك"

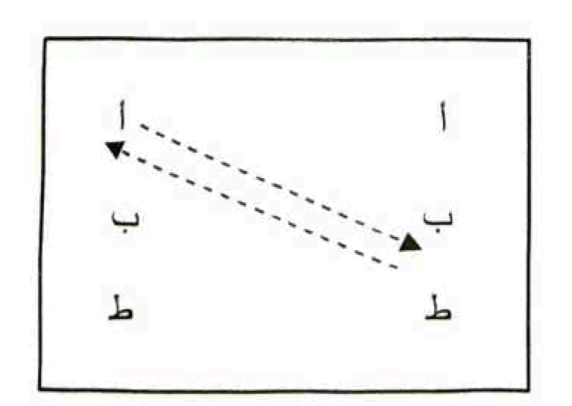
إذا كان التلاعب السابق يستغل عدم الرغبة في الظهور كجبان، فإن هذا التلاعب "بمثابة هدف للتأثير" يستعمل عدم رغبة المتلقي بالظهور كشخص غير حاسم، ويخاف من المخاطرة وغير كفء، ويعد تحدي المتلقي هو الطعم

الموضوع في هذا التلاعب، وبما أن الحسم، والمخاطرة هي ميزات الرجولة، فإن التلاعب يتم بشكل أساسي في المجموعات الذكورية، فعلى سبيل المثال في الجيش: يقول أحدهم للآخر: إننا "نتمايل دون أن ننظر لجيوب بعضنا البعض" لمعرفتنا تماماً أنه ليس في جيبنا شيء قيم، وفي جيب الزميل ما يمثل له اهتماماً.

إن الاقتراح العملي هو استبدال (صفقة "الزميل") ترافقه صفقة خفية "بوس"، ويفهم من ذلك التحدي، والمخطط هو نفسه كما في الشكل (١٧-أ) حيث يقال: إن هذا التلاعب من حيث المبدأ هو نفس التلاعب السابق، فالآلية واحدة وتستثمر فقط صفات بشرية متنوعة، ويمكن من خلال التلاعب "لست أهلا لذلك"، وبالتحدي أن يدفع المرء إلى إجراء لم يكن سيقوم به، سواء في العمل أو في الحياة اليومية، فعلى سبيل المثال، يقول الطالب لأبيه:

لكنك ضعيف لحل هذه المشكلة، فيقبل الأب التحدي ويؤدي عمله من أجل ابنه، ويظهر المخطط المعاملاتي لهذا التلاعب في البداية كما في الشكل (١٨-أ).





(الشكل ١٨)

ثم تضاف الصفقات الخفيّة، لأن الأب مزروع في الطعم (الرسم ١٨ب)

وكان التلاعب من نوع (لست أهلاً لذلك) قد استعمل عملياً من قبل الملك لتنظيم مبارزة رياضية بين هاملت وليرتس، ومع العلم أن كلاً منهما مبارز رائع، فقد اقترح المبارزة بشروط يمكن اعتبار رفضها شيئاً من الضعف، ويزعم أنه راهن أن ليرتس سيفوز بتميز لن يفوق ثلاث ضربات، وهكذا شارك هاملت في معركته الأخيرة.

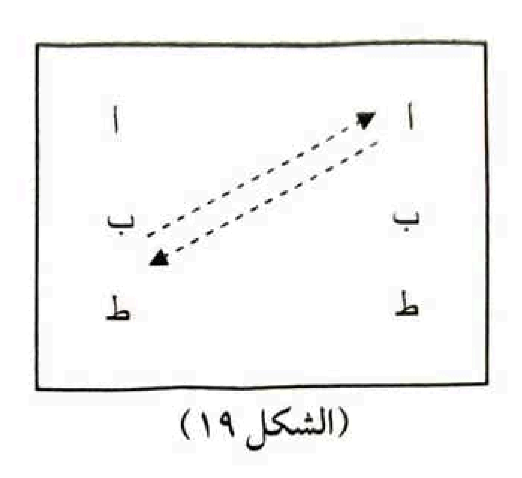
التلاعب "مسألة غير مسموح بها"

يستعمله المتلاعبون في العمل والحياة الأسرية، ولنبدأ على سبيل المثال من الأخير، تلجأ الطالبة إلى أمها: "لقد كنت أفكر وأفكر لمدة ساعة وأرى أنهم كلفونا بمسألة لا يمكن حلها"، فتقول الأم لزوجها: "اذهب وانظر، فربما يكون هناك خطأ ما، فالطفلة تبكي، ويجلس الأب لحل المسألة فتأخذ الفتاة قسطاً من الراحة، فكم من الوقت فكرت، هذا معروف لها فقط ، فأطفالنا بعيدون عن الحقيقة دائماً.

اختيرت رعاية الطفل هدفاً للتأثير، وتكون الرأفة بالأطفال بيّنة أكثر عند الأم، لكن ليس لديها الوقت لفعل كل شيء، فعلى عاتقها وضع العشاء، وغسل الأطباق، وهلمّ جرا... وهنا يكون الأب في متناول اليد.

إن الطعم بالنسبة للأم هو سهولة التنفيذ- فوكّلت الأب الذي من الصعب عليه مقاومة الأم وابنتها في آن واحد، فتحقق هدف الفتاة.

ويكون مخطط معاملات التلاعب على الشكل التالي: اللعب في حالة العجز، فشغلت البنت موقع الطفل، وأعطت لأمها موقع "أ" (الرعاية)، الذي انتقل فيما بعد إلى الأب.



(الشكل ١٩)

أنجزت الطفلة صفقة "المهرج" وبدأت صفقة "بوس" بمبادرة من والديها، وغالبا ما يتم العثور على هذا التلاعب في العلاقات الرسمية، إذ يمكن أن تمثل هدف التأثير مجموعة متنوعة من الظروف: الطموح، الرغبة في إثبات تفرد المرء، فضلاً عن ميزات المتلقي وطابعه.

لقد شهد المؤلف مراراً مواقف تحدث فيها الرئيس إلى نائبه الطموح: "ايفان ايفانوفيتش، لقد أعطونا مهمة غير قابلة للتحقيق، فكيف يمكن أن نتخلف عنها؟"، فصرح النائب الطموح الذي يحب الجدال مع الجميع ويبحث عن فرصة ليبين أنه كان عليهم أن يعينوه رئيساً وليس غيره:

-هذه المهمة ممكنة.

- نظرياً، ممكنة طبعاً، أما عملياً فهي غير قابلة للتطبيق.

- أنا أعرف كيفية القيام بذلك.

- هل تمزح؟

- أنا لا أمزح.

- وكيف ذلك؟

- سوف ترى، سأفعل ذلك.

- هذا خيال!

- بعد ثلاثة أيام سأحضر لك النتيجة.

- شكراً لك... لقد رفعت الحمل عن كاهلي.

يجب القول أن نائب الرئيس اشتهر بتمرده، لذلك فإن القيادة لم تقدمه، وعندما تمت ترقيته أوصى الرئيس بنائبه فأصبح قائداً رائعاً.

المدين الاختياري

سنذكر قليلاً بالتلاعب المذكور، وسننظر إليه هنا بهدف إعطاء تحليل معاملاتي.

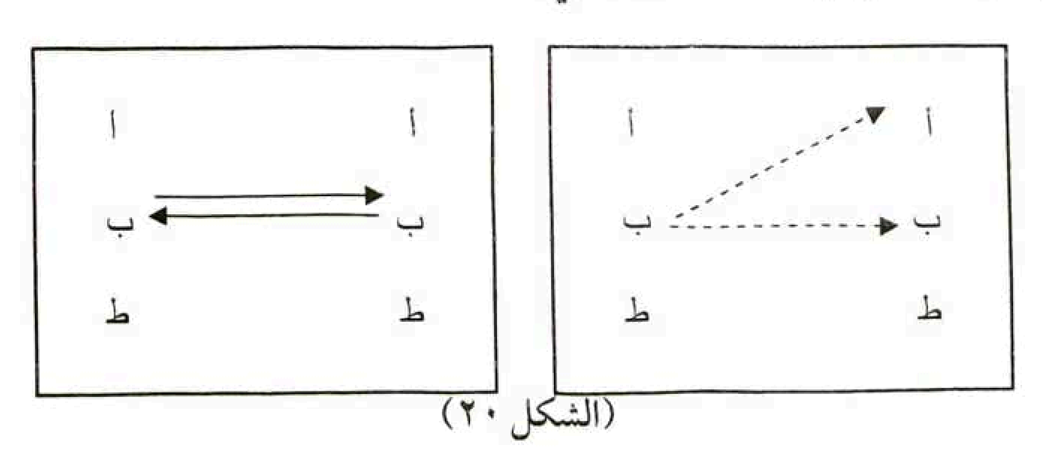
- كيف وضعك المادي؟

- على علمي جيد.

- أما أنا فتقطعت بي السبل، وليس لدى الأولاد ما يشترون به الطعام.

- اقرضني حتى استلام الراتب.

إن آلية التلاعب كما يلي (الشكل ٢٠-آ-ب). الصفقة الأولى إعدادية -"الزميل" (ب->ب)، لكي يتم الحصول على المعلومات الضرورية، والثانية: ب->أ (طلب الرعاية)، وبشكل خفي - ط ->ط (العجز عن المبادرة، الشعور بالشفقة عند المتلقي).



(الشكل ٢٠)

إذا كان للسائل سمعة جيدة، فمن غير الممكن عملياً التراجع عن المبادئ الأخلاقية في هذا التأثير المتزامن (موقف أ) وشعور (ط): "كم يلزمك من المال؟)" أما إن لم تكن سمعة السائل على ما يرام فينشأ صراع داخلي بين المواقف أ و ط، ونشعر بها حين نبدو في حيرة من أمرنا، ماذا نفعل؟.

الدفاع السلبي: "عدم السماع"، تغيير الحديث إلى آخر- تتحقق صفقة جوابية ب<-أ (يقيّم المتلقي بصوت عالٍ خطورة هذا الاقتراض بالنسبة له، بينما يتم تجاهل الصفقة الخفية).

يُنجز التلاعب المضاد بصفقة ط<-أ: تستشعر الأخلاق (موقف أ) حيث من غير اللائق خداع الناس وعدم سداد الديون، وهنا يتم إعطاء موقف ط للمتلاعب (الخضوع والطاعة، الشعور بالذنب، ضرورة الاعتذار).

يتلقى المتلاعب درساً جيداً، إذا أعطي الحساب التالي بمثابة تلاعب مضاد: "وهكذا ستأخذ(قدراً من المال)، وسترجعه إذا كنت أنا محظوظاً بعد نصف سنة، وسيأكل التضخم المال بنسبة ما، وسوف تشكل خسارتي... روبل. أعني أنك تضرني بمقدار..... لا لا يمكنني الذهاب إلى مثل هذه التضحية":

- " سأعيد المبلغ عندما تطلبه، وإن أردت بزيادة عنه"

- "لا إن الرّبا ليس من مبادئي"....

يتحول المتلاعب من مفتدٍ إلى سائل :

هل هناك صعوبة؟ نعم لأنك لست ممن يستطيعون خداعه، وحتما ليست المرة الأولى .

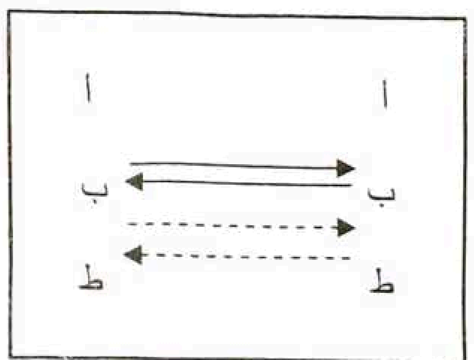
الصحفية ذات الميول الجنسية

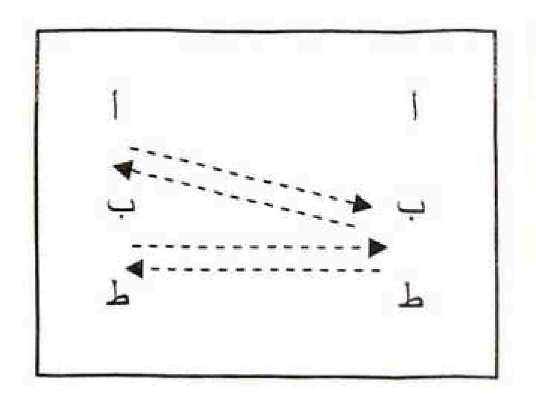
ظهر ذات مرة في البرنامج التلفزيوني" المهنة- مراسل" المشهد التالي: فقد طرحت الصحفية سؤالاً أثار من أجرت معه المقابلة، فأجاب بغضب: "إني أرى أن لا حاجة للصحافيين بالعقول، فهم يمارسون مهنتهم من خلال السرير"، فهرع أحد أفراد طاقم التصوير وضربه بقبضته للدفاع عن شرف زميلته.

لماذا حدث ذلك؟ فقد بدت الآنسة التي أجرت المقابلة مثيرة جنسياً للغاية، فكانت التنورة قصيرة جداً فلم تغطّ الساقين الجميلتين، وكان شكل السلوك ميالاً إلى المغازلة.

هذه صفقة واضحة تميز كل مقابلة (ب<->ب)، أضيفت إليها صفقة خفية ط->ط ، التي مثلت في البداية على ما يبدو، إثارة سارة للرجل (ط->ط)، وربما ساعدت على الحديث معه ،الرسم (٢١-أ).

لكن حين طغى السؤال الذي هز المشاعر، حدث الانفجار الذي آلت كل المهيجات بنتيجته إلى وحدة متكاملة.





(الشكل ٢١.)

جاء رد الفعل من الموقف المكتظ ط ، وكان على المستوى الواضح والصريح تحت عنوان الموقف (ب) (الاتهام سلام الاحتراف)، وعلى المستوى الخفي -الموقف ط (الرغبة في الانتقام من الفائض من السيل العاطفي).

كان انفجار العواطف مفاجأة كاملة لمتابعي التلفزيون، ومع ذلك يظهر التحليل المعاملاتي أنه كان منطقياً، فالصحفية عملت على حافة الحظر.

أيهما أفضل؟

يقول شخص لآخر:

- هل يمكنك أن تأخذ زجاجتين على صدرك، وتبقى واقفاً على قدميك؟

- ولماذا؟

- هل تستطيع أم لا؟

- لن أستطيع، وهل تستطيع أنت الركض عشرة كيلو مترات؟

- لا يمكنني الجري حتى كيلو واحد.

- أنا أستطيع الركض عشرين كيلو متراً.

- ولماذا؟

- لكي لا أمرض. وعلى فكرة هل يؤلمك رأسك أحياناً؟

- في كثير من الأحيان.

- أو تشعر بنفسك تافهاً؟

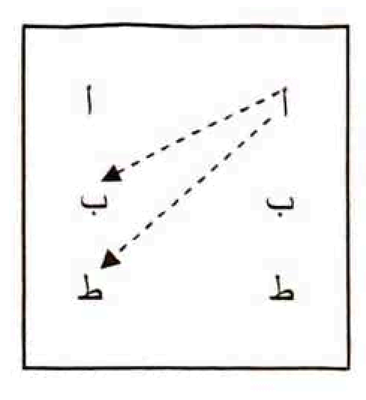
- ليس بدونه.

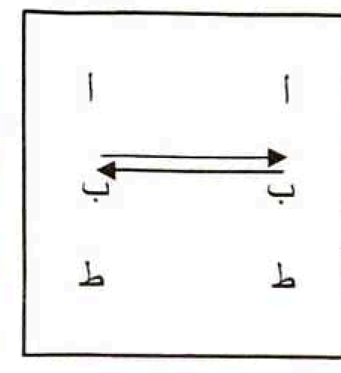
- حسناً، لقد نسيت الحديث عن المرض، فهل هناك معنى لحمل زجاجتين على الصدر.

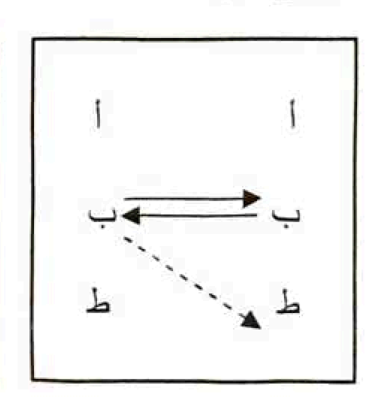
إن هدف تلاعب المبادر في الحديث هو تحقيق تفوق نفسي على حساب قدرته على الشرب، فهو يتفهم على ما يبدو، مثله مثل العديد من "الذين يركلون" ضرر عادته، لكنه يحاول تعويض ذلك بالتبجح.

يستخدم المتلقي في البداية الحماية "نقاط على الحروف" مع تحديد توجه مهاراته، الرسم (٢٢ أ)، وفي هذه الحالة يتم التجاهل المتعمد من قبل المتلقي للصفقة الخفية أ->ط، التي تهدف إلى تقديم النصر النفسي للملاعب.

ولكن نظراً للتوتر عند المتلاعب سيئ الحظ يبدأ المتلقي باللعبة العكسية كتلاعب مضاد، الرسم (٢٢ب). وفي نهاية هذه اللعبة يوجه الضربة الحاسمة، حيث يأخذ الموقف (أ) (يدين، يعلم)، واهباً للمتلاعب التعيس موقف (ط) (الضعف، غياب الإرادة)، انظر الرسم (٢٢ب).







(الشكل ٢٢)

هل تريد أن تبقى حراً – اسكت

لقد قلنا سابقاً أن إمكانية التفسير الغامض لكلمات كثيرة يمكن أن تكون هدفاً للتلاعب، فيقول شخص شاب لفتاة :

أخبريني يا أولاً: هل توافقين على أن تصبحي زوجة لرجل محدود فكرياً لكنه غني؟ - دعني أفكر في الأمر، فعرضك غير متوقع بالنسبة لي.

أجابت الفتاة على السؤال الذي يشير إلى أفضليه الفكر على الثروة وكأنه اقتراح للزواج (طلب يد)، والذهاب إليه مخز، ويعني المسير إلى نهايته تحمل الالتزام بالإنفاق على هذه الزوجة بالطريقة التي تليق برجل غني.

ومع ذلك، كان بيير بيزوخوف متزوجاً ابنة الأمير فاسيللي كوراجين على الرغم من أنه لم ينطق بكلمة يمكن أن تفسر على أنه يطلب يدها للزواج.

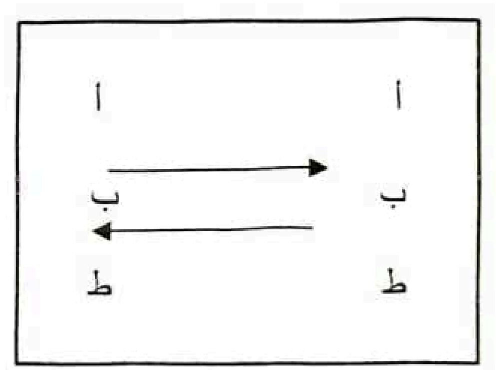
شيء واحد يشغل عقل الرجال

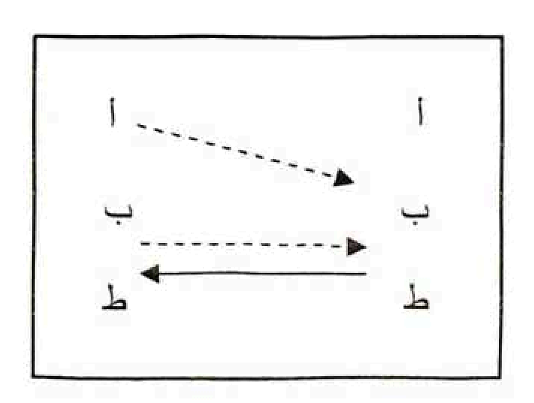
تقول الممرضة للمريض:

-كفاك مشاهدة للتلفاز، لقد حان الوقت للذهاب إلى السرير.

-ألن يرانا الآخرون.

لهذه الحالة وسابقتها شكل مشار إليه في الرسم (٢٣أ):





(الشكل ٢٣)

لا فائدة من المماحكة الشكلية، فيمكن لأحد معاني الكلمات التي قيلت أن يمثل فعلا ما يستفيد منه المتلاعبون، وحقيقة أن "كل واحد يسمع ما يريد أن يسمع" أو "كل شخص يفهم انطلاقاً من أخلاقياته" تتأكد في المحادثة التالية:

توقف الباص المزدحم بالركاب بسرعة، فتمسك أحد الركاب بالصدفة بكتف السيدة الجالسة إلى جنبه.

- انزعجت السيدة وقالت:

- اسمع! ألم تستطع أن تتمسك بشيء آخر؟

- لا تغويني أيتها السيدة!

يظهر المخطط المعاملاتي المصور في الرسم (٢٣) كيف تدفع ازدواجية معنى ما قالته المرأة إلى هذه الإجابة، فتترافق ملاحظته أ->ط مع الصفقة الخفية ط->أ التي رد عليها الرجل.

الباب الرابع

التحكم الخفي في حياتنا

من يتقن إلهام الناس، يمكنه أن يستغني عن الإكراه.

ف. غروسمان



الفصل الحادي عشر

العلاقات الخدمية

الإدارة : تعني إيصال العاملين إلى النجاح وتحقيق الذات.

ف. زيغرت، ل. لانغ

١١ – ١ التحكم الخفي والتلاعب بالآخرين في مكان العمل

الأهداف والمهمات

يهدف التحكم الخفي والتلاعب في مكان العمل إلى تحقيق ما يلي :

- تجنيد شخص ما لتحقيق مخططاتك.
- أن تحمّل شخصاً آخر قسطاً من العمل المنوط بك.
- التنصل من المسؤولية بتحميلها لشخص أو أشخاص آخرين.
- لإثبات مكانتك (ولو على حساب الأخرين)
- لحل المشاكل النفسية والصراعات الداخلية للشخص المتلاعب.
- لإضفاء طابع خاص على العلاقات (مثلاً: الحفاظ على مسافة، مساحة الثقة الممنوحة.. الخ).
- الحصول على امتيازات معينة من فئة المريح وغير المريح.

يتضمن هذا التعداد غالبية الأهداف المنشودة في العلاقات بين العاملين سواء كانوا من الإداريين أو المرؤوسين، ولكن هناك أهدافاً خاصة تنبع من خصوصية مركز الموظف (سيتم الحديث عنها في نهاية هذا القسم).

التحكم الخفي بالمرؤوسين

بسبب ارتفاع المستوى الثقافي للعاملين، باتت الأساليب الفظة والقاسية في الإدارة قليلة الفعالية (الأمر والصراخ والضغط، الإجبار والإكراه)، وأصبحت الأساليب الطيّعة اللينة وخاصة التحكم الخفي تعطي نتائج أفضل، وذلك لأن إخفاء واقع الإكراه في العمل يمنع الإذلال ويحفظ كرامة العامل ويزيل التوتر الذي يعيق إنجاز العمل.

قد لا يقل المرؤوس كفاءة عن رئيسه، وليس من النادر أن يفوقه بهذه الكفاءة، لذا فإن الأسلوب اللين هو الأمثل للإداري والمرؤوس، والتحكم الخفي هو المفضل شرط أن يتم بعيداً عن التلاعب.

التلاعب بالمرؤوسين

التلاعب: هو حالة خاصة من التحكم الخفي، تتميز بأنها تتم بغير إرادة المستهدف، وتسبب له أذية (مادية أو معنوية أو نفسية)، ويعتقد المسؤول المتلاعب بأن له الحق بالتحكم بمرؤوسه ضمن مجال العمل، ولكنه يجيز لنفسه التلاعب بحياة مرؤوسه الخاصة، وقد يتجلى هذا التحكم بعدة طرق، منها المباشر بالتلاعب العلني والإذلال أو بطرق مموهة، ولكنها بالنتيجة تؤدي جميعها إلى التعدي على الحدود الشخصية، ومع أن مقاومة التلاعب والإذلال العلني صعبة، إلا أنها أسهل من مقاومة التلاعب الخفي الذي يعتمد على التفوق النفسي للمتلاعب، والذي يصعب اكتشافه وتحديد

أهدافه، وتصعب مقاومته لأنه يُدخل الإنسان في صراع مع ذاته بالإضافة لمقاومته للمتلاعب، ويُستثمر التحكم الخفي أحياناً وبشكل فعال وإيجابي على مستوى العلاقات الخاصة، أولاً: بهدف رفع مكانة القيادي، وثانياً: لتلطيف صيغة الإكراه في العمل، حيث أثبت الزمن أن لا غنى عنه لأي إداري. وثالثاً: لإزالة التناقض بين الرغبات والمصالح الشخصية، وتوظيف تلك المصالح لخدمة الأهداف العامة، ويصبح التحكم غير أخلاقي في الحالات التالية:

أولاً: في حال استخدامه أداة لتحقيق مصالح القيادي الخاصة.

ثانياً: عندما يتجاوز الضغط على الأفراد الحد الذي تتطلبه طبيعة العمل.

التحكم الخفي بالإداري.

كما نوهنا سابقا، ليس القيادي من يتحكم دائما بمرؤوسيه، فأحيانا يحدث العكس، وتكون أهدافهم تقريباً واحدة، وهي مفصلة في الجدول السابق، ولكن هناك خصوصيتين اثنتين:

١- التحكم الخفي في هذه الحالة هو السبيل الوحيد لتحكم المرؤوسين بمدرائهم (استثناء – حالات الإضراب – لكن هذه حالة نادرة حين يصبح العصيان شاملاً لكل كادر العمل، ولا يحدث التحكم المباشر بالإداريين إلا في حال نجاح الإضراب، وهذا قليل الحدوث).

٢- ليتمكن المرؤوس من التلاعب بمديره، عليه أن يكون شديد الحذر، لأنه في حال اكتشف المدير هذا التلاعب، فإن ذلك سيكلف المرؤوس غالياً.

التلاعب بالمدير

قد يكون التحكم الخفي بالمدير لأسباب عدة:

١ - لتعديل نواقص وسلبيات المدير (نقص في الكفاءة المهنية، صفات سلبية في شخصية المدير أو أطباعه، نقص في التحصيل العلمي أو الثقافي).

٢ - الحصول على امتيازات خاصة على حساب مصلحة العمل أو مصلحة الزملاء، أو مصلحة المدير، ويندرج هذا الأخير تحت بند التلاعب.

التحكم الخفي بين زملاء العمل.

يلاحظ التحكم الخفي بين الكوادر والزملاء في العمل، وقد يتم ذلك بشكل علني ومباشر أثناء تعامل الزملاء بعضهم مع بعض، أو عن طريق التأثير على المدير (يجد القارئ أمثلة على ذلك في القسم ١١-٢).

المسؤولية الإدارية

هناك نوعان من المسؤولية.

يتحمل الإداري بخلاف الموظف العادي مسؤولية أعماله، وأعمال مرؤوسيه، والأهم من ذلك أنه يتحمل مسؤولية نجاح أو فشل العمل المكلف به قسمه، أما مسؤولية المرؤوس فتنحصر في العمل المنوط به، وهو ما يسمى "المسؤولية الانجازية".

ويتحمل الإداري "مسؤولية إدارية" أيضاً، وتشمل تحديد الأولويات في العمل، ووضع الخطط، واتخاذ القرارات، وتكليف العاملين بالمهمات ومراقبة إنجاز العمل ونتائجه.

مسؤولية المدير:

إن حجم المسؤولية غير قابل للقياس أو المقارنة، فبينما تنتهي مسؤولية الموظف أو العامل العادي لحظة خروجه من عتبة مكان عمله، فإن المشاكل تبقى

تلاحق المدير حتى في أوقات راحته، ويعتبر الإرهاق الإداري مشكلة تعاني منها كل الدول المتطورة.

إن مستوى الأخطاء المرتكبة من قبل العاملين والإداريين غير قابل للمقارنة، فكلما كان الإداري أو القيادي أرفع منزلة وأعلى مقاماً، كانت أخطاؤه أكثر فداحة إلى درجة أن عمل الكادر أو المؤسسة قد يذهب أدراج الرياح.

وللأسف، فإن الاتحاد السوفييتي في زمانه حطم الرقم القياسي في اتخاذ القرارات الخاطئة مثل (منشأة القرن - الإصلاح الزراعي الشامل - تحويل مجرى الأنهار الشمالية)، حيث تم دفن المليارات من أموال الشعب في التراب، وهذا عدا عن الأضرار في البيئة وتبذير الموارد الطبيعية.

التخلف في المعلوماتية واستخدام الحاسوب:

كان التأخر في استعمال تقنيات الكمبيوتر والمعلوماتية سببه خطأ وتقاعس قيادي، ففي الأعوام بين ١٩٤٠_١٩٥٠ كانت تقنيات الكمبيوترات السوفيتية والأمريكية على نفس السوية، ولكن حين تقدمت الولايات المتحدة للأمام سابقة الاتحاد السوفييتي في هذا المجال، حصل عند السوفييت صراع بين فئتين، فئة تحث على تطوير هذا المجال بجهود محلية، وأخرى مع "استعارة" النظام IBM ٣٦٠ من أميركا وانتاجه على نطاق واسع في الاتحاد السوفييتي، وللأسف غلبت الفئة الثانية وجرى إنتاج الكمبيوترات الأمريكية وسميت EC مستهلكة بذلك كل الإمكانيات، وتم قطع الإمدادات عن تطوير التقنيات المحلية، وبالنتيجة كان الاتحاد السوفييتي عند ظهور الحواسيب الشخصية في اميركا محروما من هذه التقنية.

هل هي مؤامرة الـ f. B. I؟:

هناك نظرية تقول : إن سهولة حصول الاستخبارات السوفييتية على الوثائق الخاصة بتلك التقنية عن طريق فنلندة لم تكن مصادفة بريئة، وأنها من أكبر المؤامرات التي نفذتها المخابرات الأميركية، وتهدف إلى جعل الاتحاد السوفييتي مرتبطاً معلوماتياً بالولايات المتحدة.

على كل شخص أن يتحمل وزر أعماله:

وهكذا.. فقد يُدفع ثمن الخطأ بشكل غير مباشر إذ على الإداري أن يركز على أداء مهامه ولا يضيع الوقت والجهد في القيام بأعمال نيابة عن مرؤوسيه، ولهذا تضع بعض المؤسسات الناجحة بنداً في كتيب "قواعد عمل الإداريين" يقول : لا يجوز للإداري أن يقوم بعمل يستطيع إنجازه أحد مرؤوسيه. (باستثناء الحالات المهددة للصحة أو الحياة).

إن تلاعب المرؤوسين بمدرائهم بجعلهم يقومون بالأعمال المنوطة بمرؤوسيهم ليس بالأمر البريء، (وسنذكر أمثلة على ذلك) وقد يكون سبباً لتدني مستوى الإنتاج، لذلك من واجب الإداري التصدي لتلك المحاولات، وإلا انتهى به الأمر كما في هذه النكتة :

(في اجتماع في معمل "شروق الإنسانية" يخطب رئيس الهيئة النقابية بالعمال قائلاً: أيها الرفاق الأعزاء! لقد حققنا إنجازاً هاماً بأن اختصرنا ساعات العمل إلى ٥ساعات في اليوم... "تصفيق حار في القاعة..." والدوام إلى ثلاث أيام في الأسبوع "تصفيق" وإننا نطمح إلى اختصار أيام العمل قريبا إلى يوم واحد في الأسبوع، وهو يوم الأربعاء... صمت في القاعة، ثم يعلو صوت متذمر لأحد العمال : يا رفيق! هل يعني أننا سنداوم كل أربعاء! كل أربعاء!

١١ – ٢ المرؤوسون يتحكمون بالرؤساء

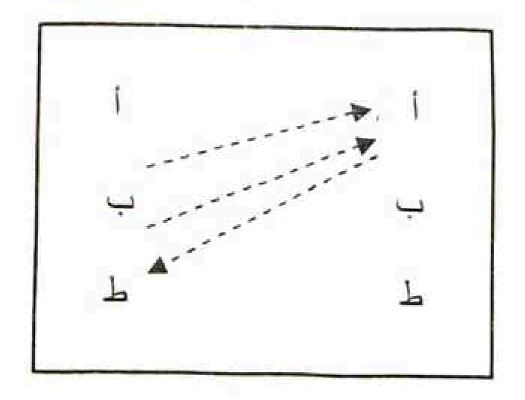
تصنع الأفكار المدروسة والهادفة نجاحا كبيراً. ف. و. كلوتشيفسكي

تلاعب "قرد معلق بالرقبة"

يدخل المرؤوس على رئيسه ويصرخ: (بشأن المهمة التي كلفت بها، وهي تأمين الرافعات): لقد علمت أن الرافعات موجودة في المؤسسة الفلانية، ولكن إذا ذهبت أنا إليهم فلن يرد علي أحد. أما حضرتك بما لديك من هيبة ووقار، إذا خاطبت مديرهم على الهاتف فلن يرفضوا طلبك، وهذا رقم المؤسسة.

يشعر المدير بأهميته، وقد تم التلاعب على وتر الكبرياء والأهمية، فيوافق على إجراء الاتصال، لكن لا يتم إنجاز الأمر بمكالمة واحدة، فقد لا يكون الشخص المطلوب موجوداً أو تظهر عراقيل أخرى...

فيقول المدير للموظف: (حسنا اذهب أنت، وأنا سأتابع الموضوع). وفي اليوم التالي يدخل الموظف ويسأل المدير بكل خنوع إن تم حل المسألة، فيقول المدير: سأحلها قريباً... وبعد مدة يعاود الموظف السؤال وقد تبدلت الأدوار وغدا المرؤوس هو من يسأل المدير.. وهذا الرسم البياني يوضح الصورة:



(الشكل ٢٤)

إنها صفقة واضحة من قبل المرؤوس، احترام ب->أ (البرلماني) مضافا إليه التظاهر بالعجز وطلب الشفاعة أ<-ط (غياب الكفاءة)، أي أنه لعب على وتر كبرياء وأهمية المدير وجعله في موضع الشفاعة للموظف، وعملياً جعله يقوم بعمله.

يسمى العمل المنوط بالشخص بالمصطلح العمالي العامي "قرد على الرقبة".

وفي هذا المثال انتقل القرد من رقبة الموظف إلى رقبة المدير، وقد لعب الموظف على وتر كبرياء المدير، وكان الطعم هو سهولة تنفيذ المهمة ظاهرياً.

متى يحدث ذلك؟

يدخل أي موظف إلى مكتب مديره بكل خشوع وبدون أية مبادرة، منتظراً تعليمات المدير وإرشاداته في كل صغيرة وكبيرة، معرضاً المدير لخطرٍ دائم من حالة التلاعب المذكورة أعلاه، لأنه مجرد أن اقترح المدير طريقة لحل مسألة معلقة، فهو يحمل نفسه جزءاً من المسؤولية عن هذه المهمة ، ويخفف من مسؤولية المرؤوس، أي أنه تزيد المسؤولية على الأول وتخفُّ عن الثاني، وقد يتصرف المرؤوس هكذا مكرهاً أو بمبادرة شخصية، وما قد يجبره على هكذا تصرف هو شخصية المدير المحب للسيطرة (الذي يحب أن يشرف بنفسه على كل شاردة وواردة، ويبقي كل خيوط اللعبة في يده)، وتقضي هذه الصفة في المدير على حس المبادرة والإبداع عند العاملين، وترهق المدير حيث ينشغل بالكثير من المهام الصغيرة مما يؤثر سلباً على سير العمل .

أما إذا كان العامل يتبع هذا الأسلوب بمبادرة شخصية، فهو متلاعب، وإذا كان واعياً لهذا التلاعب فإن هدفه هو إراحة نفسه من المسؤولية، وأما إذا كان غير واعٍ لسلوكه فإنه يرمي إلى مكاسب نفسية لأنه غالباً ما يكون ذا طبيعة مترددة وحذرة أو قلقة، لذلك يجد نفسه مرتاحاً في تلقي الأوامر .

الحماية من تلاعب "القرد معلق بالرقبة"

الحماية السلبية - يُقر المدير بأن في استطاعته فعل ذلك، ولكن لا وقت لديه.

يضع النقاط على الحروف - يقول للموظف : هذه مهمتك أنت، فلتنفذ .

التلاعب المعاكس : هل تريد مني أن أقوم بالعمل نيابةً عنك ؟

حسناً ، ولكن راتبك سيكون أقل ... ماذا؟

لا تريد طبعاً راتباً أقل ، إذاً قم بعملك

تلاعب "أريد أن أستشيرك"

يريد بعض الموظفين الدخول على مدرائهم بحجة "أريد نصيحتك"، وهدف هذا التلاعب هو تحميل المدير مسؤولية القرارات التي يتخذها الموظف والنتائج المترتبة عليها، لأنه وفي حال الفشل يمكن أن يعزى الأمر إلى نصائح المدير (أنا عملت وفق نصيحتك تماماً)، وكما نعلم أن التنفيذ السيء يمكن أن يفشل أفضل المخططات .

إن تحليل هذا الفعل يتماثل مع التلاعب السابق، ويعبر عنه في (الشكل ٢٤) .

الحماية من تلاعب "أريد أن أستشيرك"

الحماية السلبية: يتخذ المدير قراراً أن لا يدخل عليه أحدٌ بحجة الاستشارة وبدون أن يكون عنده اقتراحات جاهزة، وهذه أفضل وسيلة دفاعية في مثل تلك الحالات، لأنه لا تناقض فيها، وتلغي الحاجة لأية إجراءات أخرى .

ولكن إذا جاء المرؤوس باقتراحاته، وأراد أن يستفسر عن الخيار الأمثل من وجهة نظر الإدارة فجائز أن تحصل المحادثة التالية:

- ما المشكلة ؟
- لا أدري أي الخيارات هي الأفضل
- اِفترض أنني غير موجود ، في إجازة مثلاً ، فأي خيار ستتخذ؟
- أفضل أن أتبع نصيحتك
- أرى أنك لم تدرس المهمة جيداً، وأنا لا وقت لدي لهذه الأحاديث .

(أما إذا ذكر المرؤوس الخيار المفضل له)

- القرار في هذه المسألة عائد لك وأنت من يتحمل المسؤولية

المهم أن لا يتم رفع المسؤولية عن المرؤوس.

وضع النقاط على الحروف: المدير: (المسؤولية مسؤوليتك – والقرار قرارك) أنا عندي مسؤولياتي وأشغالي ، هل من شيء آخر ؟

التلاعب المضاد : قل لي يا فلان :لو قمت بتحميلك مسؤولية خياراتي، ما رأيك في المشكلة الفلانية؟، لا تعلم؟ ولا تعلم ثمن الخطأ فيها؟ حسناً، إذا قمت أنا بحل مشاكلك، فمن يحل مشاكلي؟.

أظن أن بعد هذا الحديث، لن يعود المرؤوس لمثل هذه الاستشارات.

تلاعب "إنني أتمزق إرباً"

يأخذ العامل على عاتقه مهام كثيرة، وعندما يطالب بتنفيذها يتذرع بأنه يتحمل فوق طاقته، ويعدد "المهام الملقاة على كتفه"، والمثير للاهتمام أن هؤلاء الناس يتصرفون بدون إدراك كامل لأفعالهم، ويظنون أنهم يعملون بجد ، وعادة ما يتمتعون بطاقة عالية، ولكنهم فوضويون ويعتبر الانغماس في العَمل الصعب بالنسبة لهم أهم من نتائج العمل .

تلاعب "اليتيمة الكازانية"

(اليتيمة الكازانية تعبير روسي شعبي يطلق على من يدعي اليتم والمسكنة).

ينأى المتلاعب بنفسه بعيداً عن الإدارة، ويعطي انطباعاً بأنه مسكين ومهمل، ولا أحد يستمع إليه، ولا أحد يفهمه ويريده، وبالتالي لا يوكلون إليه أية مهمات جدية.

تلاعب "طفل في مكان العمل"

يلجأ بعض العاملين إلى التظاهر بالغباء وقلة الحيلة، مما يجعل المدير يفكر بأن من الأسهل عليه أن يقوم بالعمل بنفسه من أن يشرح لهؤلاء العمال، أو يعاود العمل من بعدهم.

ومن العبارات المحببة لمثل هؤلاء العمال: "أنا لست بروفسورا"، "أنا امرأة لاحول لها".

"ليس لدي شهادات جامعية"، فمن الأسهل أن تتصنع الغباء وتستجدي التعاطف.

الحماية من التلاعبات السابقة

تتم الحماية من التلاعبات الثلاث السابقة حسب الخطة التالية:

الحماية السلبية: من المهم عدم خلق الظروف التي تشجع على تلك الألاعيب، ففي الحالات الثلاث نلاحظ انعدام الرقابة على كمية العمل الموكل للعامل، والمسؤولية عن تلك الأعمال، وعدم وجود تنظيم لعمل الكوادر.

إن إيجاد مقاييس جودة علنية تنظم عمل الأفراد – هو أفضل وسيلة للحماية من التلاعب، وكذلك تحديد مهام كل فرد بدقة، والاطلاع الدوري على القوانين والتعليمات المنظمة للمهنة أو المنصب، بما يتماشى مع التطورات الحاصلة في العمل.

الحماية الفعالة: كلما طال زمن تمتع المتلاعبين بالميزات التي حصلوا عليها بتلاعبهم، كلما زاد تمسكهم بها وتهربهم من العمل، لذلك من الضروري كشفهم، وكلما كان ذلك أسرع كان فعالاً أكثر.

وضع النقاط على الحروف: إن اختيار طريقة الحماية المثلى، تعتمد على طبيعة العامل، فبالنسبة للعامل الفوضوي فإننا نستطيع مساعدته وتوجيهه ليصبح أكثر تنظيماً، والثاني قد نلمح له، أو نقول له مباشرة أن الإدارة اكتشفت ألاعيبه، وسوف يعاقب عليها، أما الثالث فيعاقب وتفضح ألاعيبه علناً.

التلاعب المضاد: يجب أن يكون من نصيب المتلاعبين المخضرمين المتمكنين.

١- يجب إعلام كل الكادر أنهم يعملون بالنيابة عن فلان، الذي بدوره يحصل على الراتب نفسه الذي يحصلون عليه وبدون جهد يذكر، وبعد أن يشعر المتلاعب بعدائية وانعدام الدعم من قبل زملائه يمكن معاقبته، ليكون عبرة لغيره.

٢- إن بث إشاعة حول إمكانية تقليص عدد العاملين، سيجعل العامل نشيطاً، فيعيد تقييم نفسه وأهمية ما يقوم به من عمل في مؤسسته، وتقييم عمل زملائه.

إن سبب التلاعبات الثلاث السابقة هو سوء توزيع المسؤوليات بين العاملين وتحديد مهامهم، والطعم: هو رغبة الإدارة والزملاء في الابتعاد عن المشاكل، وسلوك الطريق الأسهل، وذلك بتكليف شخص آخر بالمهمة أو القيام بها بنفسه بدلاً من التعامل مع المتلاعب، ولكن لا تهاون مع المتخاذلين، ويجب إبلاغ الجميع بالشعار التالي: من يريد العمل فسيذلل كل الصعوبات، ومن لا يريد سيخلق كافة المبررات.

تلاعب "الحصول على توقيع المدير"

يكون المرؤوس في حاجة إلى توقيع المدير على وثيقة ما، ولكن إذا تمعن المدير بهذه الورقة فإنه على الأغلب لن يوقعها، ولكي يحصل الموظف على التوقيع فإنه يتصرف كما يلي :

يدخل على المدير مظهراً عدم المبالاة، ويحدثه في موضوع يهمه ، وهو يضع أمامه الورقة التي يريد توقيعها وكأنها غير مهمة .

- توقيعك لو سمحت

- ما هذا؟

- ليس بالشيء المهم – روتينية ... الكل موافق وبقي توقيعك .

وعندما يحاول المدير قراءتها يبادر الموظف إلى إلهاء المدير بالحديث، ويوهمه بأنه على عجلة من أمره، وفي كثير من الأحيان تنجح تلك الطريقة .

إن الهدف من هذا التلاعب – هو تحميل المسؤولية للمدير، فإن حدث شيء وقعت المسؤولية على عاتقه لأن الوثيقة تحمل توقيعه .

الوسيلة – تعتمد على خاصية أن الإنسان لا يستطيع التركيز على عدة أعمال في نفس الوقت، وبالأخص إذا كان على عجلة من أمره، والطعم في هذه الحالة – هو تشتيت التركيز عن طريق الحديث الجانبي.

الحماية

السلبية :

١ – عدم القيام بعدة مهام بعضها مع بعض

٢- لا توقع على شيء من دون قراءته
٣- لاتدع احداً يستعجلك باتخاذ القرارات .

وضع النقاط على الحروف :

لا تحاول أن تمنعني من قراءة الورقة، فالله أعلم ما الذي كتب فيها .

التلاعب المضاد :

- أرى أنك تريدني أن أكون ذلك المتعهد.
- أي متعهد؟
- ألا تعلم بقصة المتعهد؟ إذاً فاسمع: حصل أحد العاملين على ثقة المتعهد، وجعله يوقع على أوامر صرف دون أن يقرأها، كان أحدها يتعلق بباقة ورد لزوجة المتعهد، والثاني مقابل إغراء زوجته، والثالث لقاء أتعابه في "إرضاء زوجته في السرير، ثم عمل هذا السافل على نسخها وتوزيعها، مما تسبب في إحراج كبير للرجل .

فهل أنت من محبي هذا المزاح؟، هل فهمت؟ حسناً... إذا تابعت منعي من قراءة الوثيقة ستلقى ما لا يعجبك .

إنها طريقة فظة وقاسية لمعالجة الوضع، ولكن إذا أخذنا بالاعتبار خطورة مثل تلك التلاعبات لوجدنا أننا في حاجة لطريقة ناجعة لقطع الطريق على مثل تلك المحاولات .

تلاعب "أريد إذناً للخروج من العمل"

تدخل الموظفة إلى غرفة المدير، وهي على دراية ببطء ارتكاسات مديرها، فتقترب على نحو حازم وتقول بسرعة:

- فلاديمير بيتروفيتش! أنا بحاجة إلى الذهاب إلى المنزل حالاً.
- وما السبب ؟
- حالة مستعجلة متعلقة بأمور نسائية محرجة .
- هل أنت مضطرة؟
- كثيراً
- حسناً، سجلي إجازة ساعية واذهبي .

وفيما بعد أخذ المدير دفتر الدوام، ليجد أن الموظفة المذكورة تأخذ جازات ساعية أكثر من كل زميلاتها، ولكن لماذا سمح لها بالذهاب؟ أولاً -لأن السبب الذي ذكرته محرجٌ، وثانياً- لأن كل شيء حدث بسرعة ولم يتمكن من استيعاب الموضوع.

وهكذا فإن هدف التأثير هو بطء الارتكاسات لدى المدير، والطعم أن يبقى في نظر الآخرين إنساناً مؤدباً، فلا يجوز للرجل أن يستفسر عن أمور نسائية.

فاستوعب المدير خطأه، وفي الزيارة الثانية لنفس الموظفة، وطلب أن تحدثه عن العمل المكلفة به" حماية سلبية"، وأثناء حديثها فهم أنه من الضروري أن يضع النقاط على الحروف ، وقال لها عندما ألحت عليه بطلبها:

- تصفحت دفتر الدوام، ووجدت أن إجازاتك الساعية تفوق إجازات زميلاتك مجتمعات، وهذا سيزعجهن، فلكل مشاغله الخاصة، ولذلك لمصلحتك يجب أن تبقي لنهاية الدوام

التلاعب المضاد:

- ليس لدي مانع، ولكن في هذه الحالة سوف يتساءل الموظفون: لماذا يسمح لفلانة بكل تلك الإجازات؟ وهل هناك "مشاعر خاصة" بيني وبينك، فقد تصل الإشاعات إلى زوجك وتنهال علينا متاعب نحن بغنىً عنها.

- حسناً، اسمح لي هذه المرة فقط لأن لدي موعداً مهماً.
- يبدو أنك لم تستوعبي التلميح، إذاً فاسمعي، لن تحصلي على إجازة ساعية واحدة حتى تتساوى إجازاتك الساعية مع إجازات زميلاتك .

تلاعب "من فوق رأس المدير"

في بعض الأحيان يكلف المدير الأعلى منصباً الموظف بمهمة متخطياً مديره المباشر، ولهذا يرفض العامل القيام بالمهام التي يكلفه بها مديره متذرعاً بالمهمة التي كلفه بها المدير الأعلى، فيشعر المدير بانتقاص حقوقه (بالغبن)، أولاً: لأن مرؤوسه رفض أن يطيعه، وثانياً: لأنه لا يوجد أحدٌ آخر يستطيع القيام بهذه المهمة، فيضطر أن ينفذها المدير بنفسه، كذلك لا يعلم المدير فيما إذا كان المرؤوس مشغولاً بالمهمة فعلاً أو يتظاهر بذلك، وقد يغيب العامل بحجة تلك المهمة ولا يملك مديره إمكانية التثبت من صحة كلامه .

الحماية السلبية: غير فعالة لأن المدير يعاني بالأساس من سلبية الموقف الذي وضع فيه

التلاعب المضاد: غير وارد لأنه يسبب المشاكل مع المدير الأعلى .

وبقي أن **نضع النقاط على الحروف**: مخاطبة المدير الأعلى والحصول على معلومات كافية حول مهمة العامل، أو الطلب بأن يكون تنفيذ المهمة عن طريقه هو (أي المدير المباشر)، وهذا ما يتوافق مع أصول (أعراف) أو قواعد العمل، وبهذه الحالة لا يحتج المدير الأعلى، ولا يفقد المدير المباشر سلطته وإمكانية رقابة العامل.

ويعد هدف التأثير هنا هو ميل المدير العام لمخالفة قواعد وأعراف العمل، بينما تمثل سهولة التعامل مع منفذ المهمة بشكل مباشر الطعم في ذلك.

يثير هذا التلاعب الاهتمام، لأنه يعتمد على انعدام مهنية المدير العام في التعامل مع المرؤوسين، ويمثل الضحية شخص ثالث - هو المدير المباشر، ويعد سلوك المرؤوس تلاعبياً، فلو لم يكن ينوي إساءة استخدام الموقف، لكان تصرف بشكل مختلف، فعلى سبيل المثال: لو قام المرؤوس في الوقت المناسب بإبلاغ المدير المباشر عن المهام التي يتم تلقيها والتنسيق معه حول جدول العمل، وتغيباته، ومع ذلك إذا اتخذ المدير العام تدابيره غير الأخلاقية بشكل متعمد لإزعاج المدير المباشر، فإن المرؤوس هو من يكون المتلاعب.

أنت تحبنا بدرجة أقل

تدخل مجموعة من النساء العاملات إلى مكتب المدير :

- إيفان إيفانوفيتش! أنت تحبنا أقل مما يحب المدير المجاور نساءه:

- ولماذا قررتم ذلك؟

- وكيف لا؟ فعندهنّ مرايا في الغرف، ويمكن للفتيات ترتيب أنفسهن، وأحضر لهنّ ثلاجة من أثاثه المنزلي.

أيتها الفتيات... أنتن جميلات حتماً، أما الثلاجة... فلا تلزم؟

- كيف ذلك؟ فعندما تعود أنت إلى البيت، يكون العشاء جاهزاً على الطاولة، وهل يمكن شراء شيء بعد انتهاء العمل؟ فكلها طوابير طويلة، وهكذا نهرب في وقت الغداء ونشتري، وبدون الثلاجة سيفسد كل شيء حتى المساء.

- اذاً ضعوهم عند جيرانكم.

- المكان لا يكفي! ولن يسمحوا، يا إيفان ايفانوفيتش، لقد كتبنا طلباً وعليك فقط التوقيع عليه، ونحن سنسعى بأنفسنا به.

- حسناً.. دعوني أوقعه.

يظهر المسؤول برغم إرادته متورطاً في عمل لم يكن ليقوم به، ويعتبر هدف التأثير هنا هو رغبة المدير بأن يكون محبباً لمرؤوساته، وليس أقل من المسؤولين الآخرين، ويبدو أن الطعم يتمثل ببساطة التنفيذ. (التوقيع فقط).

في الحقيقة يحتاج الطلب فيما بعد إلى جدولة ثم إلى دعم، وحين تقول في البداية نعم، عليك أن تكمل المشوار، فسوف تحتاج العملية إلى وضع الطلب عند المسؤولين، وتبيان الأسباب الموجبة لضرورة امتلاك وحدة التبريد كي لا يبدو الأمر استجداءً.

إن العمل الذي فكرت به النساء لا يضر أبداً بأمور الإنتاج، علاوة على ذلك يجب أن تكون رعاية المرؤوسين خياراً لطيفاً وأنيقاً للمرؤوس الجيد، لذلك لن نجتهد في وضع حماية من هذا النوع من التلاعب.

تلاعب "الجبان و المحنك"

هناك مسؤول ما "ت"، يتخوف كثيراً من عدم إرضاء القيادة، وبناءً على ذلك فإن بعض مرؤوسيه وخوفاً من رفض هذا المسؤول، يقدمون طلباتهم كما لو أنها نوقشت من قبل القيادة العليا ولاقت استحساناً.

ولعدم الرغبة في المجازفة يحاول المسؤول "ت" قبول الطلب، وتكمن الحرفية في مثل هذه الحالة بأنه إما أن لا يكون هناك حديث مطلقاً أمام القيادة العليا، أو أن هذا الحديث مرَّ مرور الكرام دون أن يستوجب رد القيادة.

ويعتبر هدف التأثير هو تلبية حاجة المسؤول المباشر للأمان، والطعم هو إمكانية حل المسألة دون مخاطرة بنفسه.

كيفية الوصول إلى مسؤول مشغول

لقد أثبت علماء النفس أن احتمال الدخول إلى مكتب يتعذر الوصول إليه، يعتمد خاصة على جملة الزائر الأولى التي يخاطب بها صاحب المكتب عندما يفتح الباب.

والعبارات الأكثر شيوعاً هي:

- السلام عليكم.. أنا "فلان..".

- أنا فلان.. السلام عليكم.

- أعذرني.. هل وجودي مزعج؟

- من فضلك، اذا كان لديك الوقت.. اسمعني.

- لدي معك عمل مهم.

- هل تسمح بالدخول؟

وتعتبر الأخيرة أكثر فائدة، والسبب في ذلك في التأثير الخفي للعبارة على العقل الباطن لصاحب المكتب، فبطلب إذن الدخول، يعطي الزائر لنفسه دور الضيف، في حين يبقى للشخص الذي يخاطبه دور المضيف.

وتجب الإشارة إلى أن عادة الضيافة عندنا في دمنا، فسيسمح صاحب المكتب بالدخول قبل أن يفكر في ذلك، ويتم رفض الدخول في حالات نادرة جداً.

تنفذ في هذه الحالة صفقة ب->ب وعكسها (السماح بالدخول) ب<-ب. وبهذه الطريقة يتم تنفيذ الصفقة المتبادلة "الزملاء" المقبولة والأكثر تفضيلاً للزائر.

وبين التخاطبات المذكورة أعلاه، توجد مكالمتان تبدوان خاسرتين، وتندرجان تحت الأرقام ٣و٤، بحيث يتخذ الزائر موقف ط (العجز، الشعور بعدم الثقة)، ويكون الرفض أسهل شيء بالنسبة له، إن كان في الوصول أو في حل مشكلته، وهكذا فإن صورة الطفل لا تساهم في مصداقية الحجج (انظر القسم ٨-٤: ١٤ قاعدة، اللذان يساعدان في الإقناع).

تعتبر الخيارات الثلاثة المتبقية للتخاطب مع صاحب المكتب انتهاكاً لأصول العمل، فيبدأ الزائر عملياً بالحديث دون الحصول على موافقة، وغالباً تنتهي محاولة التحكم الخفي هذه بشكل كارثي بالنسبة للمبادر، لأن التأثير الخفي يثير لدى المتلقي مشاعر سلبية.

وبالعكس، فإن طلب الإذن بالدخول يثير مشاعر إيجابية – لأنه يشدد على احترام حق المسؤول في احتكار الحيز الشخصي (وفي هذه الحالة هو المكتب).

إن الحماية من الزوار الزائدين والتي ابتكرها البيروقراطيون منذ فترة طويلة؛ "لا دخول بدون تصريح"، تعني أنه سيبلغك حين يعتبر ذلك ضرورياً، عن طريق السكرتير أو المساعد، ولكن مرة أخرى سيضيف اعتمادها على الوقار، وبنفس الوقت الاحترام الذي قدمت به نفسك له.

تلاعب "وصلت النقود"

لدى المنظمة نقص مزمن في الأموال، وتشير القيادة دوماً إلى ذلك عندما يثير أحد ما مسألة منح الجوائز عن الأعمال المتميزة، لكن أحد العاملين علم قبل المدير بمنح المجموعة مبلغاً كبيراً، فهرع مسرعاً إلى رئيسه.

- بيتر بيتروفيتش- كيف تقيم تنفيذ مجموعتي للمهمة الأخيرة؟

-عمل ممتاز.

- شعب يعتمد على المكافآت اللائقة.

- نعم، عندما تحين الفرصة، سنلحظ ذلك حتماً.

وهل ستأخذ بعين الاعتبار أن المهمة نفذت بأكملها من قبل رفاقي؟ بينما يتم اختيار المتطفلين للحصول على الجوائز.

- لا تقلق، كل النقود ستكون لكم.

- شكراً جزيلاً ومع ذلك كنا خائفين أنهم سيخفضونها.

- لا.. لا.. كن هادئاً.

- على الأقل حصتان لكل واحد.

- ممكن، إذا كانت الكمية كافية.

- حسناً، سأذهب لأفرح الشباب.

- ربما من الأفضل ألا نتسرع، فالمال غير موجود حتى الآن.

- وهنا تكمن الفكرة، فقد وصل.

- مستحيل ذلك.

- بالضبط، فقد سمعت ذلك بأذني.

- حسناً.. تهانينا.

يعتبر هدف التأثير هنا هو رغبة المسؤول في الظهور بشكل لائق أمام عماله، ويكمن الطعم - بسهولة الوعود بإعطاء ما هو غير متاح بعد، فأصبحت فخاً بسبب عدم دراية المسؤول.

تلاعب "الخدمات الصغيرة"

يقدم المرؤوسون أحياناً خدمات صغيرة لرؤسائهم؛ الحصول على قطع غيار غير متوفرة، إحضار هدية صغيرة من رحلة عمل، أو عطلة، تقديم هدية قيمة بمناسبة عيد ميلادهم لتهنئتهم بعمق أكبر، أو حجز مكان لهم في طابور الشراء... الخ.

ويتم تقديم كل ذلك كإظهار صادق للاحترام، ولأنه يتكرر بانتظام فإنه يخلق لدى المسؤول إحساساً بالواجب والدين تجاه مرسل هذه التأثيرات،

وخاصة إذا كان يتصرف برقة ومهارة، وعادة ما يتم إرجاع هذا الدين – عن طريق الترقية في العمل و/ أو رفع الراتب، الجوائز والبعثات المعتبرة، وينتقل المسؤول عند قبوله بهذا التودد من موقف "أ" أو "البالغ" (بالاعتماد على الحالة) إلى موقف "ط" وتبدأ المشاعر بالتأثير على قراراته بشكل كبير.

إن انتشار المشاعر في مثل هذه الحالات مسجل مباشرة من قبل اسحاق بابل في كونارمي، إذ يذكرون به بأحد الضباط، الذي مارس في المقر مهنة رائعة، غير قابلة للاستخدام في العمل العسكري، فقد كان لدى هذا الضابط موهبة تأليف أشعار التهنئة في جميع المناسبات كأعياد الاسماء، ونيل منصب أو لقب جديد، فكان يسترضي صاحب المناسبة بأشعاره، وكان ذلك المحرك الوحيد لمهنته الطموحة.

الإطراء والمديح

يعمل المسؤول وزوجته في منظمة واحدة، فاقتربت منه ذات مرة متسائلة:

-آه، أتحب المتملقين؟

- ولماذا يجب علي ألا أحبهم؟ يتعامل معي الشخص باحترام، فهل عليّ أن أضربه على رأسه لقاء ذلك؟ أو أرحب بأولئك الذين يجادلون، يعصون ولا يحترمون؟

لا.. لا.. لن تعيدي تربيتي.

بالطبع، ليس كل القادة صريحين في تعاطفهم مع الإغراء والمتملقين، لكن المجاملة الرقيقة والمتقنة تجد طريقها إلى القلب المحب، (حول قواعد المجاملة المؤثرة نذكّر بما قيل في الجزء ٧-٢).

إن هدف التأثير في الإطراء والمجاملات هو غرور المتلقي، ويصاغ الطعم من قبل مرسل التأثير وفقاً للحالة.

تلاعب "شاب، وقبل أوانه"

هناك عامل شاب لديه خبرة قليلة في العمل لكنه تلقى تعليماً خاصاً، ويتميز بنشاطه الملحوظ، وبعد مرور بعض الوقت، وحصوله على مستوى عال من التدريب العملي، طلب من الإدارة السماح له بتقديم اختبار التأهيل، وكان المسؤول المباشر يدعمه، بيد أن الزملاء الذين لديهم سجل طويل في العمل ناشدوا الإدارة العليا متهمين مقدم طلب الترقية بأنه يستخدم علاقاته الشخصية مع المدير للترقي في المسؤولية، وأن المدير (حسب تأكيداتهم) يوفر له الحماية في كل شيء.

وفي الختام يُقترح إدخال معايير من المؤهلات عالية المستوى، يتم فيها إيلاء أهمية أكبر لطول مدة الخدمة.

اختار أصحاب الشكوى عدم وجود معايير واضحة لترقية العاملين في الخدمة هدفا للتأثير، وبالتالي تحل هذه المسائل حسب رؤية القيادة، ويكون الطعم هو العلاقة الجيدة بين العامل الشاب ومديره، وتكمن الحماية من هذا التلاعب في إزالة الأهداف أي في وضع قواعد وشروط موحدة للترقية في الخدمة.

"ليس من مؤهلاتي"

يكلف المسؤول مرؤوسه بمهمة، لكنه يرفضها لأن هذا العمل (حسب كلامه) يتطلب مستوى أعلى من التأهيل، وهذه ليست الحالة الأولى، وفي كل مرة يضيف العامل أنه وعلى مدار عدة سنوات لم تتم ترقيته إلى هذه الفئة.

وبهذا الشكل، يمكن للمرؤوس دون أن يطلب من المسؤول مباشرة، أن يجبره على الانشغال بتأمينه في فئة أعلى مستوى، ويدفع الوضع نفسه إلى مواجهة الموظف، فينصح المسؤول في هذه الحالة بتقييم حجج المرؤوس بشكل موضوعي، وإذا كان من الممكن تنفيذ المهمة في إطار المؤهلات التي يمتلكها الموظف، ولا يوجد أساس بعد لتنفيذ المهمة الأكثر تعقيداً، فإن الامتناع عن القيام بالعمل يمكن أن يعتبر انتهاكاً للانضباط الوظيفي مع ما يترتب على ذلك من عواقب، وعند توضيح ذلك للموظف ينجز المسؤول الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف"، وإذا كانت حجج المرؤوس مبنية على وقائع حقيقية، فمن الأفضل الاتفاق عليها، وعدم اجباره على تحقيق ما يستحقه بطريقة صدامية.

تلاعب "لا غنى عنه".

يعمل في المنظمة خبير تعتمد على عمله أنشطة العديد من الأقسام، ويستخدم ذلك فيملي على مشرفه الشروط، وفي حال عدم تنفيذها يرفض تعليمات الإدارة، ولا تستجيب القيادة العليا إلى طلبات المسؤول المباشر بإقالة الموظف "الذي لا غنى عنه"، لأنها لا تستطيع (أو لا تريد) إيجاد بديل عنه.

يجب القول قبل كل شيء أن لعبارة المسؤولين المعروفة "لا توجد عناصر بديلة" أسبابها الخاصة، فعلى أرض الواقع يمكن في أغلب الأحيان إيجاد أو إعداد (إذا لم يكن فوراً فبالتدريج) بديل مكافئ إلى حد ما، لذلك إذا تكونت فكرة لدى القيادة حول عدم القدرة على الاستغناء عن الموظف، فغالباً ما يكون ذلك نتيجة الجهود المركزة للموظف نفسه، ويمكننا في ذلك رؤية مثال العمل التحضيري المتقن و المضني للمتلاعب، الذي ينشأ لديه بنتيجته تفوق نفسي كبير، وبهذا الشكل يكون هدف التأثير جاهزاً من قبل الموظف.

ومن جهة أخرى، لم يكن الموظف قادراً على تحقيق ذلك لو لم يكن يمتلك صفات مهنية بارزة حقاً، لذلك ليس من المستغرب أن يحاول هذا العامل الحصول على مكافأة مقابلة، وإذا كان لا يستطيع ذلك بطرق أخرى، فعليه اللجوء إلى الضغط على الإدارة.

فلدينا هنا تأكيد إضافي أن التلاعب أحياناً يمكن أن يكون الشكل الوحيد المتاح لحماية القيم الشخصية والأهداف، وفي هذه الحالة يكون له ما يبرره.

تلاعب "إنهم يرهبونني"

تشكو الموظفة باستمرار إلى رئيسها، أن زميلتها تحط من كرامتها الشخصية دائماً، وعند تحليل الشكوى تبين أنها تعني بالإهانة تلك الانتقادات المقدمة بشأن الأخطاء الكثيرة والمتكررة في العمل، وفيما يتعلق بصحة هذه الملاحظات، فقد كان لأصحاب النقاش آراء متناقضة: فتؤكد صاحبة الشكوى أن اللهجة التي تقدم بها الملاحظات مذلة، بينما ترى زميلتها أن لها صفة استثنائية عملية وتكتيكية.

وبما أن الرئيس لا يستطيع ممارسة الرقابة المباشرة على مرؤوسيه، فمن الطبيعي جداً أن تظل تفاصيل العلاقة فيما بينهم مجهولة بالنسبة له، وتعد المعلومات الناقصة أحد العوامل الأكثر ملاءمة للاستخدام لأغراض التلاعب، والتي تتيح للمتلاعب حرية كبيرة لتأويل أية أحداث بالشكل الأكثر فائدة بالنسبة له، وهذا ما تستخدمه مقدمة الشكوى في هذه الحالة لترجمة علاقات العمل إلى علاقات عاطفية وشخصية.

يُنصح الرئيس بتطبيق الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف"، أي مراقبة عمل الموظفة التي تشكو من المعاملة المهينة بعناية خاصة، بينما

يجب توصية الزميلة الناقدة بعدم القيام بأي تواصل مع زميلتها (خصمها) في هذا الوقت على الإطلاق، وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فيجب الحد من التواصل قدر الإمكان لكي لا نعطي الحجة لاتهامات جديدة (الدفاع السلبي)، وإذا لوحظ عند العاملة المشتكية (بنتيجة الرقابة الخاصة) سوء تقدير لعملها، فيمكن أن يجري الحديث عندئذ انطلاقاً من الحقائق الموضوعية، أي نقل النقاش إلى إطار العمل.

تلاعب "كما تكون أنت أكون أنا"

يطلب المدير من العامل الخروج في يوم عمل إضافي، فيتذكر العامل أن المدير لم يكن عادلاً في نظره، فيرفض له طلبه، ونتيجة لذلك يفشل العمل، يوضح المثال أهمية العلاقات غير الرسمية بين الرؤساء والمرؤوسين، فمن غير الممكن التعبير بشكل تعليمات رسمية عن كل ما يجب على العمال القيام به لضمان الأداء الطبيعي للإنتاج، لذلك من الضروري أن يذهب العمال للقاء بعضهم البعض، و يمكن لهذه العلاقة أن تتم في ظروف التبادل فقط.

ويؤكد ذلك خاصة من خلال تجربة الإدارة اليابانية التي عرف منها ما يسمى بالاضطرابات من نوع "نعمل حسب القواعد"، حيث ينفذ العاملون أثناء هذه الاضطرابات "بتقيد تام" التعليمات الرسمية والواجبات المباشرة المنصوص عليها في التوصيفات الوظيفية، لكنهم يتجاهلون تماماً الأوامر التي تتجاوز الأحكام والتعليمات المعتمدة.

وبهذا الشكل، يراعى الانضباط الرسمي وليس هناك ما يعاقب العمال عليه، وتبدو عمليات الإنتاج نتيجة لهذه الإجراءات مشلولة، ويشير ذلك كله إلى أنه من المستحيل فعلاً صنع هذا المجال المعقد من النشاط، كالتحكم

بالبشر، ويعتبر هدف تأثير التلاعب "كما تكون أنت أكون أنا" (وما يشابهه) هو اعتماد القادة على علاقة المرؤوسين بهم، ويمثل الطعم نسيان المسؤول هذا الظرف.

وتكون الحماية من هذه التلاعبات بإقامة علاقات غير رسمية وطيبة بين الإدارة وكادر الموظفين، فالشراكة طريق ذو اتجاهين، يجب أن يتذكره كل من المسؤولين والمرؤوسين.

تلاعب "وهل سمعتم ؟"

في بداية يوم العمل، تهرع ن. التي وصلت متأخرة لتقول (هل سمعتم؟) وتبدأ بحماس بالحديث عن البيان الذي أدلى به الزعيم السياسي على الراديو، بعد أن كان الزملاء قد باشروا بمناقشة الأخبار الواردة، فانتبه المسؤول الموجود بين المناقشين كنائب محلي ولا يمكنه أن يظل غير مكترث، فتوقفت ن. نفسها عن المشاركة في الحديث وجلست خلف طاولة العمل.

فالغرض من التلاعب واضح، وهو صرف الانتباه عن فعل التأخير واستنكاره، ويكون هدف التأثير هو الاهتمام بالأخبار السياسية ويتمثل الطعم بإثارة الضحية بالتصريح الصوتي، وفي الحالة الأخيرة تسببت لهجة المتحدثة المثيرة بالاهتمام بالأخبار، ولضمان امتثال المسؤول للتأثير المتلاعب، يتم استعمال الوتيرة السريعة، النبرة الحماسية والمشاركة النشطة في الحديث من قبل القسم بأكمله (من الأفضل تمويه التأثير على القائد، فإثارة القاعة تستثير القائد أيضا)، و بالإضافة إلى أن المحادثة تصرف الانتباه عن تأثير تأخير العاملة ن. فهي أيضاً تخفي بشكل رائع نيتها التلاعبية بالسماح في القول: "أنا فقط شاركت بانطباعي"، وتحتوي العبارة أيضاً على تلميح إلى

أن الاستماع إلى الخطاب (لإعلان الجميع) هو سبب تأخير العاملة (التفكير التلقائي)، وفي شكل التلميح (الحث على الاستدلال الضمني) كان لهذه الفكرة بالمناسبة القوة العظمى في التأثير.

وكيف يمكن أن تستخدم الاستراحات والوقفات سنشاهد الحالات التالية.

الدفاع التلاعبي "التمسك بوقفة"

يقوم مدير الورشة بإبلاغ الصانع المسن أنه وفقاً للفرز الجديد سيصل خبير شاب إلى الورشة، ومن الضروري تزويده بعمل، وأدرك الصانع هنا إلى ما يرمي إليه المدير فصمت، ويتابع المدير قائلاً أنه من الصعوبة في العمر المتقدم التعامل مع كل هذه الأعباء المتزايدة، فيتابع الصانع صمته، مبدياً الاستياء في مظهره، فقد امتدحوه مراراً على أنه الأفضل مهنياً.

وأخيراً، يقول المدير بصراحة أنه يجب إخلاء المكان للخبير الشاب، ولكن نظراً للخدمات التي قدمها الصانع المسن فلن يحال على التقاعد، وإنما سيكلفونه بوظيفة ذات مسؤولية أقل.

كما يتضح من الوصف فقد تم تنفيذ الحماية السلبية : أولاً، عن طريق صمته.

أجبر الصانع المسن مديره على التعبير عن القرار الذي اتخذه فعلاً، ثم عن طريق الصمت نفسه (تمسك بوقفة) حصل على وعد من المدير لتعويضه عن فقدان منصبه.

اختار الصانع الأتمتة النفسيّة هدفاً للتأثير: فقد تعود المدير على إجابات الصانع، فالصمت وغياب الجواب بخلق عدم الراحة.

ولمحاولة للخروج منها يذهب المدير إلى تنازلات، وفي هذه الحالة ليست هناك حاجة للطعم، فليس الصانع معنياً بمتابعة الحديث بل المدير، لكنهما معاً معنيان بإيجاد حل بنّاء، وبالتالي توصلوا إلى حل وسط.

تلاعب "سيحكم علينا النبيل".

يطلب المهندس المتقدم من المستجد أن يترك له مكانه على الكمبيوتر لتنفيذ عمله، فيبدأ المستجد بالإثبات بحدة بأنه يلزمه بعض الوقت وغير راغب في التنازل، فيصل الجدال إلى آذان رئيس المكتب الذي يتدخل ويعطي المستجد وقتاً لإكمال عمله.

إن هدف تلاعب المرؤوس-هو عدم الشكوى رسمياً (لكي لا يعتبر مخادعاً)، واستمالة القائد إلى جانبه، فيتم الاعتماد على قوة الاقتراض - شخصية وسلطة الرئيس.

فيكون هدف التأثير واحدة من الوظائف الاجتماعية للقائد - أن يكون منظماً للعلاقات الإنتاجية، ويتألف الطعم من الجدال العالي الذي لفت نظر الشخص المناسب.

ليس من المريح أن ترفض

عملت موظفتان معاً لمدة ٢٠ عاماً، ومنذ وقت ليس بالبعيد صارت إحداهن مديرة على الأخرى، وعندما علمت المرؤوس أن زوج المديرة يكسب أجراً جيداً لجأت إليها بطلب اقتراض مبلغ كبير من النقود لشراء منزل ريفي، حيث لن تتاح فرصة أخرى، فالعرض أرخص بكثير من البيوت الأخرى، لكن لا يوجد ما يكفي من المال.

وقعت المديرة في حيرة، فمن الواضح أنها لن تسترجع النقود في غضون الستة أشهر المقبلة، فيكون التضخم قد ابتلع كمية النقود، وليس من المعتاد أخذ الفائدة من المعارف والمقربين، وليس من المريح الرفض، فتشاورت مع زوجها بماذا تفعل؟ فاقترح عليها: قولي لها أن هذا المبلغ غير

موجود لدينا في الروبلات ويمكن إعطاؤه كدولارات، فردت العاملة على هذا الاقتراح أنها ستشاور في البيت، ولم تطرح هذه المسألة بعد ذلك.، في هذه الحالة أتيحت الحماية من التلاعب الفعلي، وربما عن طريق اللاوعي لدى المقترضة: أخيراً سنشتري البناء وندفع بالتقسيط، فربما ننجح، أي أنه تم نقل خطر المجازفة ووضعه على عاتق المقترضين.

لا يتاح في العديد من الحالات الأخرى الخروج من هذه الأوضاع بنجاح، وهذا هو جين النزاع. فيقال: إذا أردت أن تخسر صديقك فاقرضه نقوداً.

تلاعب "ينتظر الواعد بثلاث سنوات"

في المرحلة الأولى لعمل أحد البنوك التجارية، وفي ظل ظروف الأرباح الفائقة ونشوة مديره، أخذت إحدى العاملات قرضاً كبيراً لسنة، وهكذا تنتهي المدة المنصوص عليها ولم يدفع شيء حتى الفوائد، ومع توقع أنهم سيطلبون منها سداد القرض، إلا أنه لم تكن لديها هذه الإمكانية فبدأت العاملة تستعلم حول إجراءات إدارة البنك في حالات النزاع مع المدينين، فاتضح أولاً أن الإدارة تحاول تجنب الفضائح واللجوء إلى المحاكم، واهتماماً بسمعة البنك تحاول إيجاد حلول وسط مع الزبائن. وثانياً إن المدير الذي وقع لها الإذن باستلام القرض يشعر بعدم الأمان في منصبه وبعد أن تبين لها أنه لا حاجة لديه إلى الفضائح تقدمت إليه بطلب تمديد الدفع، موضحة أنها غير قادرة الآن على القيام بذلك، فوعد المدير بالتفكير بالأمر، وبعد فترة أشار إليها بالإجراء الذي يسمح بحل هذه المسألة إذ تم توقيع وثيقة جديدة من مدير آخر-بمساعدة مستشار.

يعتبر هدف التأثير على المتلقي هو الحاجة إلى الأمان، والطعم هو الرغبة في تجنب الفضائح.

تلاعب "الرئيس لا يحب مديرنا"

قدمت الموظفة ر. التي نذرت نفسها لحياتها الشخصية، طلباً مع خطيبها إلى مكتب تسجيل الزواج، ولم يمضِ يومان، حتى تطلب لنفسها إجازة للاستعداد (كما يمكن للمرء أن يفهم) لحفل زفاف فخم، وابتهاجاً بأن الحياة الشخصية للموظفة قد تلاشت أخيراً، كان رئيس القسم في البداية متفهماً ولبى طلبات العروس، ولكن عندما أصبحت هذه الطلبات مفرطة، صار مجبراً على رفضها.

عندها توجهت الموظفة إلى نائب المدير العام ووصفت الحالة بوضوح، ملطخة سمعة رئيسها لأنها تعلم أن هذا النائب غير معجب به، فودعها وأوضح أنه يمكنها من الآن فصاعداً أن تتواصل معه ،وصارت تذهب إلى النائب حيث يرفض المدير طلباتها، فتضيف إساءة إلى سمعة المدير وتحصل على الإجازة.

إن هذا الموقف قد قوض سلطة المدير، وجعل موقفه غير مستقر وأدرك أنه من الضروري تغيير الوضع بطريقة أو بأخرى، وبعد التفكير توصل المدير إلى استنتاج مفاده أنه لا يمكن إلقاء اللوم إلا على التنازلات التي قدمها لموظفيه.

بعدها دعا بعض الموظفين المحترمين وتشاور معهم حول ما يمكن عمله :

فقد أصبح الاسترخاء الآن أمراً خطيراً، ويبدو أنه سيتعين عليهم القيام بالعمل مكان الموظفة.

لقد سبب الإعلان عن ذلك استياءً وسخطاً، ولم يكن أحد يريد أن يحرم من الاسترخاء وأن يقوم بالعمل مكانها، فقرروا عقد اجتماع لمناقشة مسألة الانضباط في العمل، وتمّ في هذا الاجتماع كما هو متوقع فضح حقيقة غيابات الموظفة المتكررة، وأنه يتوجب على الآخرين القيام بعملها.

تصرفت الموظفة بتحدٍ، لشعورها بدعم نائب المدير العام، فأخذ الجو بالتوتر، فبدؤوا بإعداد رسالة إلى المدير العام مع وصف لعمل الموظفة السيئ ومطالبة بفصلها بموجب قانون العمل.

فصرّحت الموظفة بأنها ستستقيل بنفسها، فقرروا: إذا لم تقدم اليوم ورقة استقالتها فغداً سيتم تسجيل طلب مكتوب من الإدارة موجه إلى المدير العام، فاستقالت الموظفة.

في هذه الحالة كان كل من التلاعب والتلاعب المضاد حاضرين، فاستخدمت الموظفة (كهدف لتلاعبها) التنازلات المقدمة للموظفين من قبل مدير القسم ليكون الطعم هو العلاقة السلبية بين نائب المدير العام ومديرها المباشر، وكانت الحماية السلبية من جهة مديرها المباشر بلا معنى، لأن موقفه أخذ يزداد سوءاً كل يوم.

ومن بين الأساليب الفعالة تبنّى المدير في البداية الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف" كاشفاً للموظفين الخطورة التي تمثلها تصرفات الموظفة ودفعهم بذلك إلى التلاعب المضاد.

وكان هدف تأثير المدير على الكادر هو الخوف من فقدان الاسترخاء، بينما يتمثل الطعم بالاستياء من التصرفات الصادرة عن الموظفة، فحول الكادر التحكم الخفي إلى ظاهر – إنذار المخادع.

تلاعب "إلى العمل عبر الصداقة"

لا يولي العديد من الشركات الخاصة أهمية لفكرة أن الصداقة القائمة على العمل أفضل من العمل القائم على الصداقة، فيتم قبول كادر الموظفين فيها ومن منحنى الروابط العائلية والصداقات، مما يعد فيها بعد مصدراً

للتلاعب بالإدارة من جهة المرؤوسين، وبسبب سوء استخدامهم لعلاقة القربى مع الإدارة يخرق بعض الأصدقاء الانضباط بهدوء (يأتي ويذهب كما يحلو له)، و ينفذون عملهم كيفما اتفق.

هنا يكون هدف التأثير على المتلقي (القائد) هو روابط الصداقة والقربى.

والأمر أسهل بالنسبة للحيوانات:

يقول الذئب للخاروف

- ما الفائدة من الصداقة؟

فإذا كنا وإياك أصدقاء، فليس من الممكن أن آكلك.

وفي الخاتمة حادثة فكاهية :

يخاطب مدير ذو مظهر كئيب مصمم مشروع كبير:

- المشروع ليس سيئاً، ويحتاج فقط إلى إضافة بعض التفاصيل، لكي يتسنى لأي شخص أحمق فهمه.

- حسناً، ما هي الأماكن التي لا تفهمها؟

إن هدف تلاعب مصمم المشروع هو المخالصة مع الضرر المعنوي الذي حمله المدير له، دون امتداحه على عمله الكبير والجيد.

ويعد هدف التأثير الخطأ المنطقي الذي ارتكبه المدير.

١١ - ٣ التحكم الخفي بالمرؤوسين

ركزوا الاهتمام بالعامل وليس بالعمل. **شعار ياباني**

التكليف بمهمة صعبة

تنشأ في بعض الأحيان حاجة لتكليف المرؤوس بمهمة لا تدخل ضمن واجباته المباشرة، أو صعبة جداً، أو عاجلة جداً وغير مريحة مطلقاً، فيمكن للقادة أن يقللوا من الممانعة بعدة وسائل:

- بإعطاء بعض التنازلات قبل التكليف.

-المديح الوافر أو المجاملات في بداية الحديث.

- طرح التحدي إذا كان التعامل مع مرؤوس طموح (انظر المثال في القسم ١-٣ "التحكم بمرؤوس عنيد").

وسيلة المواقف المرغوبة

من المثبت أن الشكل الأمثل حين يقوم العامل بتنفيذ ما يراه ضرورياً، وليس ما تمليه عليه الإدارة (في رأي كثير من المرؤوسين، لا يتطابق هذا دائماً)، لذلك من الأفضل أن يصل المرؤوس بنفسه إلى حل يلبي خطة المدير.

تتمثل طريقة المواقف المرغوبة في أن القائد يخلق وضعاً يصل فيه المرؤوس من تلقاء نفسه إلى القرار المناسب، ويتطلب ذلك ثقافة نفسية عالية لدى القيادة، ومعرفة بعلم النفس ودوافع المرؤوسين، وهي درجة عالية لقيادة الأشخاص الذين يشعرون في هذه الحالة بالحرية والاستقلالية التامة والثقة التي يحس بها المرؤوس تشكل الدليل الأفضل على الاحترام فيذهب إلى عمله باستعداد أكبر، و مبادرة أقوى.

وبنفس الوقت، إذا طغى العمل المخطط له من قبل المرؤوس نفسه فقط، فهذا يعني الموافقة على الفوضى والاختلال، لذلك فهو يتحمل مسؤولية عند تنفيذ قراره الخاص أكبر منها عند تنفيذ قرار الإدارة.

وسيلة المجاملات

من المثبت في علم الإدارة القاعدة التالية :"يجب تقديم المجاملات للمرؤوسين كلما أمكن ذلك".

مقولة الإداريين : إذا لم تمدح لن تمر

يعرف المؤلف من خلال خبرته في العمل، أنه في أية مجموعة من المتدربين يوجد بعض الأشخاص الذين يترددون بما عليهم أن يفعلوا، فيخشون من المغالاة في الإطراء، الإفراط في المدح وإفساد المرؤوسين. دون أن يحسبوا حساباً للعديد من الظروف الهامة:

١ - كان هناك ميل في بلدنا نحو التعامل السيئ مع المرؤوسين، ويتجلى ذلك أولاً، في أنه ليس من المعتاد امتداحه، وثانياً: هيمنة العقوبات على التشجيعات. في حين أثبت أن التشجيع يعد حافزاً أفضل للعمل من العقوبة.

مثال: من المعتاد أن يعاقبوا على التأخير، ويطبق الحرمان في بعض المؤسسات. لكن بتبني نظام الحوافز المادية لعدم وجود التأخير تحسن الانضباط بشكل كبير، بغض النظر عن القيمة القليلة للجائزة.

إن خطر "الإفراط في المدح" مبالغ فيه في التعامل القاسي مع المرؤوسين، فيقولون: إن الكلمة الحنونة محببة حتى للقطط، وسنقدم معطيات تجريبية تتعلق بذلك، لمن يعتبر أن القطط من أسوأ الأعداء.

وجد عالم النفس الكندي تورغدايك أن تلك الفئران والجرذان التي تم تشجيعها (مسدوها، وأعطوها شيئا من الحنان)، أصبحت أحسن صحة وسرعة بديهة، وتعلموا على وجه الخصوص عبور المتاهات بأسرع من الذين عوقبوا على الأداء الضعيف المهمة.

٢ - نذكّر بأن المجاملة الجيدة يجب أن تنطوي على حقيقة واقعية، أي أن على المرؤوس نفسه أن يخلق أساس المجاملة التي يجب العمل لاستحقاقها.

يحب الناس سماع المجاملات، ويحبون المديح، فإنه يرضي ويلبي حاجتهم للمشاعر الإيجابية، ولهذا نحفز طرق التشجيع على العمل على نحو أفضل من العقوبات.

إن القصة التالية معروفة على نطاق واسع في الولايات المتحدة الأميركية فواحد من أغنى الناس، كسب ثروته بموهبته، وأوصى بوضع لوحة على قبره نُقش عليها: يرقد هنا رجل تتمثل فضيلته الرئيسية في أنه استطاع أن يحيط نفسه بأناس أكثر ذكاء منه.

يمكن للمرء أن يتصور كمية المجاملات التي قدمها الرجل في الحياة للناس الذين عملوا من أجله حتى عندما غادر إلى عالم آخر، فقد كان حريصاً على قول الكلمة الطيبة لهم.

فن النقد: كيف تصحح دون أن تجرح

يعد النقد سلاحاً حاداً في العلاقات المتبادلة بين الناس، ومع كل ضرورته يجب ألا ننسى أن النقد "وخاصة إذا كان فظاً" يجرح بألم أنفة الشخص الذي ينتقد، بحيث يمكن أن يكون على درجة من عدم الاستقرار ويصبح غير قادر على العمل، وهذه هي الحادثة التي يقال عنها: الطريق إلى الجحيم ممهد بالنوايا الحسنة، وفي هذه الحالة جحيم العلاقات العدائية.

وهذا ليس مستهجناً، لأن النقد على هذا النحو يعد من مورثات النزاع، أي التصريحات والأفعال التي تؤدي إلى النزاع، ومن أجل الحماية من الجرح العاطفي يكون رد فعل الكثيرين على النقد في العثور على موضوع النقد عند الشخص الناقد وليس عندهم أنفسهم: في موقفه المتميز، مزاجه السيئ في محاولة للعثور على كبش فدى.

ولتجنب تلك الجوانب السلبية يجب التقيد بقواعد معينة، فإذا تم تغريم أحد المرؤوسين، فإنه يتوقع ألا يكون المسؤول صارماً فقط، بل وعادلاً ايضاً، ولأن الكثيرين يبحثون قبل كل شيء عن أسباب موضوعية ومقبولة بالنسبة لهم، ولا يميلون إلى الاعتراف بذنوبهم فيتكون لديهم "إن لم يسمع لهم" شعور بعدم عدالة النقد، لذلك من الضروري اتباع القواعد التالية :

- استمعوا إلى التفسير (تذكروا أن ٤٠٪ من النقد يذهب إلى العنوان الخاطئ).

- حافظوا على نبرة متساوية (يوجد شيء من هذا القبيل في القواعد الخاصة بالكادر الإداري للكثير من الشركات والمؤسسات :" حافظوا على صبر وتحمل غير محدود في العلاقات المتبادلة مع المرؤوسين").

- قبل أن تنتقدوا، عليكم البحث عمّا يستحق الثناء، وأثنوا عليه.

فهذه وسيلة فعالة للغاية، ويرغب في استخدامها تحسباً للنقد الجدي، فعلى سبيل المثال:

تقولون: "نعمل وإياكم معاً (لسنوات عديدة)، وكانت نتائجك في كثيرٍ من الأحيان ممتازة (وتعطي مثلاً أو اثنين)، لكن فسّر لي، ماذا حدث بالنسبة لمهمتي الأخيرة؟".

ليس لدى المرؤوس في هذه الحالة أي سبب للشكوى من موقف ظالم أو متحامل اتجاهه، فقد رأى أنه يشار لكل من الجيد والسيئ، ومن خلال البحث عن شيء يستحق الثناء، فإنك لا تبدي المساعدة للجليس فقط، بل لنفسك أيضاً، لأن مقارنة الجيد والسيئ تجعل موقفك أكثر توازناً وتسامحاً، وستسهل تطبيق القاعدتين السابقتين: فيتم الاستماع والحفاظ على نبرة متوازنة، ولا تنشأ المواجهة التي يؤدي إليها النقد في كثير من الأحيان.

هذه نقطة مهمة للغاية، فعدم الرضى عن النقد يبتلع الجزء الأكبر من المعنى البناء للتعليق والملاحظة.

- انتقدوا الأفعال وليس الشخص.

من الطبيعي أن تسأل كيف تفسر الحسابات الخاطئة في عملك؟

وعلى العكس من ذلك، يعتبر خطأ جسيماً التعميم وتناول الشخصيّة وإعطاء الأوصاف (كسول، قذر)، وسيوافق المرء على أنه كان مخطئا، وخاصة إذا كانت الحقائق واضحة، لكن لن يوافق على أنه شخص سيئ، وفي الحالة الأخيرة وضعت المواجهة بعيداً عن التفاهم المتبادل، ويعد إدراك الخطأ هو الطريق لتصحيحه.

- لا تبحثوا عن كبش فدى.

يشعر المرؤوسون دائماً بذلك، كما بأي ظلم آخر، لكنهم لا يتمتعون دائماً بالشجاعة للتصريح به للمسؤول، وإذا كان الناقد متطلباً فإنهم يعبرون في غيابه عن كل ما يفكرون به.

- ابحثوا معاً عن الحل، دون اللجوء إلى الملامة.

إن اللجوء إلى الملامة والاتهام لا يساهم في الحل البناء، ولكي تجعل المرؤوس يبحث عن حل وليس عن التبرير، ساعده على حفظ ماء الوجه، أي عليك ألّا تهين كرامته، كما تقول قاعدة باسكال.

ينظر بعض القادة إلى فرصة الإشارة إلى أخطاء المرؤوس كوسيلة لتأكيد سلطتهم وإظهار تفوقهم، وفي الواقع، سوف تعطي التصريحات المعقولة بحد ذاتها مثل هذه النتيجة، لكن تركيز الانتباه على ذلك، والتلذذ بسوء تقدير المرؤوس، والاستخفاف به كشخص، هو نوع من المبالغة التي

تؤدي إلى تأثيرٍ عكسي، فبدلا من الاحترام تنشأ الكراهية لأنّ التشدد على التفوق والتميز يعد جيناً للخلاف.

وهكذا، من الضروري توجيه أفكار المخطئ إلى طريق بنّاء وتساهم في ذلك القواعد التالية:

- لا تنتقدوا بوجود شهود

تقلل الانتقادات بوجود الغرباء من هيبة الشخص، ويزداد ذلك كلما زاد عددهم، وعلى عكس ذلك، من الأفضل أن يكون المديح بوجود الشهود.

- تذكروا أن لا شيء ينزع السلاح مثل الاستسلام المشرف.

لا تركزوا الانتباه على الأخطاء المرتكبة، ولا تصبوا الملح على الجروح، و انتقلوا مباشرةً لإيجاد طريقة للخروج من الوضع القائم.

- اظهروا التعاطف مع الشخص الذي يُنتقد.

إذا وضعت نفسك في مكانه سيكون من السهل أن تفهم كيف تصلح الأخطاء دون إلحاق الأذى به.

وهكذا سنلخص النتيجة.

تسع قواعد للنقد:

- استمعوا للتبرير قبل كل شيء.

- حافظوا على نبرة متوازنة.

- قبل أن تنتقدوا.. ابحثوا عن شيء يستحق الثناء.

- انتقدوا الأفعال وليس الشخص.

-لا تبحثوا عن كبش فداء.

- ابحثوا سويةً عن حل، و ابتعدوا عن اللوم.

- لا تنتقدوا بوجود شهود.

- تذكروا: أن لا شيء ينزع السلاح كشروط الاستسلام المشرف.

- أظهروا التعاطف.

التعليق الخفي

يعد التعليق كنقد خفي جيناً للخلاف، فيحاول القادة المتمرسون إضعاف عنصر الخلاف في التعليق، ولهذا من الضروري أن تصل الملاحظة أو التعليق إلى الذهن دون أن تؤذي الشعور.

يتحدث في الاجتماع اثنان من الحضور، ويظنان أن الرئيس الذي يتحدث لا يلاحظ ذلك، فيُدرج الرئيس الكلمات التالية في خطابه : عندما درست علم النفس الإداري، كان الأستاذ مسؤول الصف يقول بصوتٍ عالٍ حين يرى شخصاً لا يستمع: "إيه.. أنتم ثرثارون!" (وقد قال الأستاذ هذه الكلمات أيضاً بعد الاستراحة)، وبعد ذلك لم يجرؤ أحد على عدم الانتباه.

وبعد سماع ذلك توقف الثرثارون عن الثرثرة، وبهذا الشكل، لم يتم التقليل من هيبة المخالفين (لأن الملاحظات قدمت وكأنها ليست لهم)، لكن الأستاذ وجه سلوكهم بالاتجاه المناسب له.

عن الضرر من استراق

النظر إلى تحت التنورة

سنورد مثالاً يظهر فعالية التعليقات الخفية، وكنا قد استعرناه من الدورة الأمريكية الكلاسيكية لموظفي الإدارة العليا.

تم تزويد قسم التصميم بخريجين موهوبين من جامعات مرموقة، لكنهم عملوا بشكلٍ غير مرضٍ. فرأت الإدارة سبب ذلك في توزيع وترتيب القسم، الذي كان يقع تحت الدرج، فشوشت تفكير الشباب فيه ممثلات الجنس اللطيف اللواتي يتسكعن فوق رؤوسهم، فعند سماعهم لوقع خطاهم، كانوا يثبتون نظراتهم باستمرار على السيقان التي تنكشف أعلى وأعلى، حين يصعد أصحابها إلى الأعلى، فتقرر أن ينقل القسم إلى مكان آخر، ولكن لكي لا يزعجوا الشباب باتهامهم بأنهم يحدقون في السيقان أكثر مما ينظرون إلى القمم، فقد تمّ تفسير السبب الحقيقي على أنه الاهتمام بتحسين الإنارة وبالنتيجة أصبحت مؤشرات القسم أفضل بكثير.

ركز المسؤولون عن الدورة الانتباه على تجنب التعليقات الصريحة و"إظهار الرعاية"، ومن المهم أن نضيف إلى ذلك أن ما كان مخفياً هنا لم يكن الإكراه على العمل، بل السبب الحقيقي لهذا الإكراه.

الأسرة كمحفز للعمل الجيد

ترسخت في عدد من المؤسسات الأجنبية ممارسة "الأبواب المفتوحة" التي تتمثل بدعوة أفراد عائلات الموظفين لمعرفة كيف وفي أي ظروف يعمل ذووهم: فيتم تقديم الهدايا التذكاريّة والألعاب للأطفال، والهدايا والورود للنساء، وتتحدث الإدارة بكلمات طيبة عن أزواجهن (الابن، الأب.. إلخ)، وتشرح عن العمل المهم الذي يقومون به.

فاتضح أنّ الأموال والجهود المبذولة على هذه الأنشطة تؤتي ثمارها بشكل جيد، ويتحسن موقف العمال تجاه الشركة وعملها، وعلاوة على ذلك تدرك العائلات أنه من الضروري تهيئة الظروف للراحة الجيدة، وتتفهم

ضرورة العمل خارج أوقات الدوام الرسمي، وفي حالة الخلاف والصراع أثناء العمل فإنهم يساعدون العامل غالباً على تفهم الموقف بموضوعية أكبر.

الأطفال كحافز للانضباط

عقد المدير اجتماعاً دورياً عند بداية يوم العمل في الثامنة صباحاً، وباستمرار كان هناك متأخرون مما أطال في مدة الاجتماع، ولم تساعد الملاحظات والإنذارات إلا قليلاً، فصرح المدير عندها: إذا كان هناك متأخرون ولو شخصاً واحداً فسينقل الاجتماع إلى نهاية يوم العمل، فتوقف التأخير على الفور.

وحقيقة الأمر أنه تشكلت مجموعة مؤثرة من الأمهات اللواتي يجب أن يصطحبن أطفالهنّ من رياض الأطفال بعد انتهاء عملهنّ، وتعرف الأمهات ماذا يعني أن تأخذ الطفل متأخراً : فتجده مستاءً لأن المربية التي يتوجب عليها الانتظار وقتاً إضافياً فسرت له أن أمه لا تحبه.

حذرت هذه الأمهات الجميع: إذا تأخر أحد فسيعاقب بشدة، وعرف المدير هذا الوضع واستخدمه كهدف للتأثير على المخالفين، ويوضح هذا المثال للتحكم الخفي الفعّال عدالة القاعدة المعروفة في علم الإدارة: سيكون تنفيذ المهمات أفضل إذا أخذت بالاعتبار المصالح الشخصية للمرؤوس.

التحكم بالمرؤوس المهمل

يتم ذلك مثلاً بطريقة سقراط، التي تتمثل في طرح سلسلة من الأسئلة التي تقود المحاور إلى القرار المطلوب، فعلى سبيل المثال: يجب إعطاء مهمة للموظف الذي سيجادل لإثبات أن ذلك ليس من واجباته، فمن الممكن أن يجري الحديث التالي:

المدير: "هل كنت موجوداً في الاجتماع الذي ناقش كذا...؟".

المرؤوس: نعم كنت.

المدير: "وهل لفت انتباهك الفقرة الرابعة من القرار؟".

المرؤوس: نعم.. وماذا؟.

المدير: هذه النقطة موجهة مباشرةً لك ويجب تنفيذها، (يتم التكليف وتحدد المدة).

ينطلق منطق الأسئلة المتتالية من أنه بعد كل إجابة يتم تضييق هامش حرّية المجيب، فعند الإجابة على كل سؤال، يحدد الخصم موقفه، ويصبح أسير الإجابات السابقة.

في المثال الذي تم النّظر فيه، ربما يكون المرؤوس المهمل قد تهرّب من الاجتماع، أو قرأ فيه قصة بوليسيّة (فمثل هذا السلوك لا يستبعده المدير)، لكنه لن يجرؤ على قول "لا" من أجل الحفاظ على ماء الوجه، وعندما يقول "نعم" فإنه يقطع على نفسه طريق التراجع، ويتبين الوضع نفسه مع السؤال التالي.

يجب على القارئ اليقظ أن يكون قد لاحظ أن المدير استخدم في الوقت نفسه قاعدة سقراط (انظر القسم ٨-٤).

ويمكن في الحالات الأكثر تعقيداً أن نحتاج إلى عدد أكبر من الأسئلة ذات النوع المغلق لجرّ الخصم إلى القرار المطلوب.

المواقف المتوتّرة في التواصل مع المرؤوسين

هدف التدريبات القادمة

يعلق المرؤوسون أهميّةً كبيرةً على كلمات المدير، وخاصةً في المواقف المتوتّرة، ولننظر في عدد من الحالات من أجل اكتشاف إجابات المدير التي

أوضحت للمرؤوس أن مديره فهم المعنى الخفي لأقواله، فهدف المدير هو خلق الظروف المثلى لمصداقية الجليس والحديث الموثوق، (تقال جميع الأجوبة بنبرة متوازنة لكي لا توحي النغمة بفكرة جديدة).

الحالة الأولى: يعمل موظّف شاب في فريق لمدّة شهر ولاحظ في مقابلة مع أحد كبار المسؤولين الذين قبلوه في العمل: "لا أستطيع قول السبب، لكنني لا أشعر بنفسي عضواً مؤهلاً، فكل الناس لطيفون وهم بشكل أو بآخر في دائرة قريبة، لكنني أشعر كأنني غريب بينهم، وربما هذا تصوري.. لا أعلم".

الإجابات:

١- لماذا لا تقدم شيئاً لطيفاً لرفاقك؟

٢- هل يبدو لك أن المجموعة لا تتقبلك؟

٣- هل تعتقد أن الفريق غير معجب بك لهذا الأمر أوذاك؟

٤- هل تعتقد أن عليهم أن يعتبروك واحداً منهم؟

بالنسبة لتحليل الخيارات، فمن المريح أن تُقدَّم في الترتيب المعنوي وليس الأبجدي.

ومن أجل إعطاء إجابة جيدة، يجب أولاً الحصول على المعلومات المتاحة، وللحصول عليها لا تصلح الأسئلة من النوع المغلق، أي التي ينتهي بها الحديث إلى طريق مسدود، ففي الإجابة (١)، لا يوجد شيء للحديث عنه، والسؤال المطروح من النوع المغلق، ويعتبر بجوهره نصيحة، وهذه النصيحة مقدمة دون توضيح الصورة الكاملة، فقد تكون هناك ظروف لا يوجد فيها ذنب للمبتدئ، ولكن يوجد ذنب للفريق.

على سبيل المثال: إذا كانت هناك عادات الإدمان على المشروب والسرقة في العمل، ففي الحالة الأولى قد لا يريد هو نفسه الإنخراط، وفي الثانية سيتم تجنبه

لكي لا يفضح ما هو مخفي عن القيادة، هناك العديد من الأسباب التي تجعل الفريق لا يقبل مبتدئاً ويمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات:

١ - أسباب متعلقة بشخصية المبتدئ: الموقف السيئ من العمل، قلّة المعرفة بالعمل، السلوك الاستفزازي، العادات السيئة والصفات الخاصة.

٢ - أسباب متعلقة بالفريق: وجود مواقف سلبيّة لا تليق بالشخص الإيجابي.

٣- أسباب متعلقة بالإدارة: الموظف مقبول، مثلاً دون الأخذ في الاعتبار رأي قائد الفريق، أو أن دخول الموظف الجديد يقلل من أرباح البقيّة.

وكما نرى يوجد العديد من الأسباب التي لا تأتي من الموظف، ويبقى علينا أن ندرك أياً من الظروف يمثل السبب الحقيقي، ففي الإجابة (٣) ينطلق المدير فعلياً من ذنب الوافد الجديد، وهذا سابق لأوانه، ويُعتقد أن ما يقلق الشخص الشاب من بين جميع الأسباب هو المتعلق بشخصيته، لذلك فإن اقتصار السؤال على المناقشة فقط، لماذا لا يُعجب به الفريق؟ (خيار ٤) لا يساهم في الحديث من القلب إلى القلب.

وبهذا الشكل فإن الإجابات ١-٣-٤ لا تخلق الظروف للحديث الموثوق، أي أنها لا تصل إلى الهدف المرسوم، أي أنها فاشلة.

يعيد المدير في الإجابة (٢) صياغة كلمات المحاور، فيرجعها سؤالاً معكوساً، وسيكون من الطبيعي الإجابة عليه بنعم، ويظهر أن المدير فهم المرؤوس بشكل صحيح، وهذا ما يَلزمهما كليهما.

كل "نعم" في الحديث توحد وتساهم في المزيد من التقارب (قاعدة سقراط)، وبعد ذلك يكون طبيعياً سؤال المدير التالي: " وبم يتجلى ذلك؟" — سؤال من النوع المفتوح يسمح بالحصول على المعلومات الضرورية، ومن الممكن تماماً أنه حتى بعد السؤال الدقيق، قد لا ينصح المدير بأي شيء، بل يطلب الحضور

إليه في غضون أيام قليلة، لكي يكون قادراً على التحدث مع بعض أعضاء الفريق الذين يثق بهم، وفقط بعد ذلك سينصح الشخص الشاب بشيء ما.

يجب ألا تفيد هذه الزيارة الوافد الجديد فقط، بل والمدير أيضاً، فيحصل المدير على ٨٠٪ من المعلومات عن العلاقات المتبادلة في الفريق عن طريق الخلافات والشكاوى، أي أن الكثير خفيٌّ عليه، لذلك عليه أن يستغل بشكل أعظمي كل فرصة للحصول على المعلومات في مرحلة مبكرة، وفي هذه الحالة يكون اهتمام المدير بالحديث الموثوق ليس أقل من المرؤوس.

وبهذا الشكل، يعتبر الخيار (٢) الأفضل، وسنصل إلى هذه النتيجة إذا أجرينا تحليلاً معاملاتياً للحدثين فيطرح الموظف صفقة "البرلماني"؛ ب(الحكمة) - >أ (الرعاية). ويستجيب المدير لهذه الصفقة بما يلي: ١)ط<أ: ٢)ب<-ب ٣)ط<-ب ٤)ط<-ب.

يُجر الموظف في كل الحالات عدا الخيار (٢) إلى موقف الطفل (الشعور بالذنب، عدم الثقة أو العجز) ويتم التمدد من الأعلى، ولا يساهم هذا مطلقاً في التواصل السري والموثوق.

إن الإجابة (٢) فقط، تنجز التمدد جانباً (صفقة "الزميل"، حيث تقوم بإعداد محادثة صريحة وبالحصول على المعلومات التي لا يمكن بدونها إعطاء مشورة صحيحة.

الحالة الثانية :قال الموظف لرئيسه الذي شغل هذا المنصب مؤخراً : لقد عملت هنا منذ فترة طويلة، ولا أتذكر مرة أني قد أُجبِرتُ فيها على إعادة تقريري، أنت أول من فعل ذلك، ربما كان هناك بعض الأخطاء في التقرير، فلا أحد في منأى عن ذلك، لكن أن يعاد كل شيء؟

الأجوبة:

١ - هل تعتبر أن من الظلم اجبارك على إزالة أخطائك؟

٢ - آمل أنك راجعت التقرير قبل أن تقدمه لي؟

٣ - هل يبدو لك أن في التقرير أخطاء طفيفة فقط؟

١ - هل تعتبر أنني أبحث عن خطأ؟

من المهم أن تكون للمدير الجديد لهجة صحيحة في علاقاته المتبادلة مع كبار الموظفين، فالكثير من الخلافات التي تستمر فيها بعد لسنوات، تنشأ خاصة لحظة وصول المدير الجديد بسبب سلوكه الخاطئ، فمن المهم ألا تواجه وتناقض نفسك، بل أن تقيم التعاون، فقد يؤدي هذا اللقاء إلى الخلاف إذا أخذ المدير موقفاً خاطئاً.

يتخذ المدير في الإجابة (١) موقف الأب، ويعطي المرؤوس دور الطفل، أي أنه ينجز صفقه (بوس) و بتركيزه الانتباه على "أخطائك" فإنه يجبر المرؤوس على الاعتذار ويعد مؤهب الخلاف كلمة "إجبار"، فمن الواضح ان هذه الإجابة تقود إلى الخلاف، فالمرؤوس غير موافق على وجود الأخطاء، فهو يعتبر أن ذلك ليس أكثر من عدم الدقة.

توجد في الإجابة (٢) الصفقة نفسها أ->ط ("بوس"). فوضع السؤال مهين خاصة بالنسبة للموظف الذي اعتاد على قبول تقريره من العرض التقديمي الأول، أي أنه الموظف الذي يقوم بواجبه على أكمل وجه.

ووفقاً لتصنيف النزاعات فإن الحالة المنظور فيها هي حالة نزاعات بناءة، تقدم معالجتها الإيجابية الفائدة للمنظمة.

في الواقع، بعد إدراك جوهر "عدم الدقة" فهم الرئيس والمرؤوس بعضهما البعض بشكل أفضل واتفقا على مواقفهما، وبدلاً من ذلك يحول الرئيس في الإجابة (٤) العلاقة إلى صراع عاطفي شخصي لن يجلب سوى الضرر.

إن كلمة "البحث والعثور على خطأ" تؤكد التفوق ("بوس")، ولذلك تقود إلى الخلاف. فالمرؤوس محاصر في الزاوية: فالموافقة مع الرئيس تعني التحدي علانية، وتعني عدم الموافقة – الاستسلام دون قتال.

نعم.

- حسناً. دعنا نتعامل مع هذه الأخطاء.

وسيكون الحل الوسط هو الأكثر احتمالاً: أن يقنع القائد بماذا ولماذا يجب إعادة التقرير، ولن يتعين على المرؤوس إعادة التقرير بالكامل، وسيسير التواصل بالنسبة له وفق توزيع مثالي للأدوار (بالغ-بالغ)، أي أن هناك صفقة "الزميل".

الحالة الثالثة: يتحدث أحد الموظفين مع رئيسه؛ "لا أريد العمل مع سيدوروف، فهو كسول ويفكر كثيراً بنفسه، ويشكو من أنهم لا يساعدونه، ولقد سئمت من القيام بالعمل بالنيابة عنه.

الإجابات:

١- هل تعتبر أنه ينبغي التشديد على سيدوروف؟

٢- وكيف هي علاقة سيدوروف معك؟

٣- هل تعتقد أن سيدوروف يسبب الفتنة؟

٤- هل تعتقد أنه من الأفضل أن يغادر سيدوروف؟

تحليل الإجابات:

(١)، (٤) يقف الرئيس في هذه الإجابات في جانب صاحب الشكوى دون أن يستمع إلى الآخرين وخاصة سيدوروف.

(٢) يتحدث الموظف عن وجود خصومة بناءة: فقد تحسن إزالة أسبابها من علاقات الإنتاج، أما الرئيس فيقلل من الأمر ويجعله صراعاً عاطفياً شخصياً، وبالتالي يعطي للحديث صفة غير بناءة.

(٣) "هل تعتبر أن سيدوروف يسبب الفتنة"؟ "- "نعم"- "وكيف يتجلى ذلك؟".

تتوفر للرئيس بهذه وتلك من الأسئلة اللاحقة من النوع الصريح والمكشوف، فرصة الحصول على القدر الأعظم من المعلومات، وبعد التحقق منها، سيتخذ القرار بمفرده دون ضغط من أي جانب كان.

الحالة الرابعة : تم استدعاء عامل شاب متزوج حديثا إلى المشرف وعند دخوله قال: "أنا لا أفهم لماذا يصرفون انتباه الناس عن العمل، فمن فضلك لا تؤخرني.. فلدي ما أفعله".

الأجوبة:

١- هل تعتبر أنك لا تحتاج إلى المساعدة؟

٢- ألا تعتقد أنه بإمكانهم مساعدتك؟

٣- هل تعتقد أنك دعيت للتوبيخ؟

٤-لا تكن متسرعاً في الاستنتاجات.

تحليل الإجابات :

ينجز المشرف بهذه الإجابات "٢،٤" امتداداً من الأعلى: فيأخذ موقف الوالد" الآب"، ويضع المرؤوس في موقف الطفل، فالإجابة هي

ملاحظة مباشرة، وفي الإجابة (٣) تحتوي على الكلمة المؤهبة للخلاف - التوبيخ، فلا يمكن من خلال هذه المقاطع الحصول على الإخلاص من جهة الموظف، بينما تشير الإجابات (١)، (٢) إلى الرد (بنعم)، ومع ذلك فإن الاجابة(١) تنسب إلى المذنب موقفاً أكثر صرامةً لرفض المساعدة "هل تعتبر" وتحتوي على تحدٍ معين، بينما يجرد من هذا العيب السؤال الأكثر اعتدالاً رقم (٢)، الذي يعتبر الأفضل.

الحالة الخامسة: دخل عامل خبير في سن التقاعد إلى مكتب المدير "أنا آسف، أشعر بعدم الارتياح، ففي كل مكان يقومون بوضع معدات جديدة، وكل ما يلزم من التقنيات، لكن كيف سأقوم بعملي؟ فقد عملت هنا وما تزال خبرتي مفيدة.

الأجوبة:

١- هل تعتبر أن المعدات الجديدة لدينا سابقة لأوانها؟

٢- هل تريد القول أن التكنولوجيا لا تحل محل الإنسان؟

٣- هل يقلقك كيف سينعكس عليك الانتقال إلى تقنيّة جديدة؟

٤- وهكذا، هل أنت على عجل لتركنا؟

تحليل الإجابات:

(١)، (٣) المهمة الأولى: هي ادراك الفكرة الخفيّة لأقوال الجليس، فتُظهِر الأجوبة أن المدير، كما يبدو، سمع دون انتباه، لذلك لم يفهم أفكار العامل.

(٤)، فهم المدير مما يتخوف الزائر، لكن رد فعله كان مباشراً وفي غير محله، فقد استعان بسؤاله بالمشاعر، أي انه كان يقود الجليس إلى موقع الطفل، فيجعله عصبياً.

(٢) يقترح الرد بـ "نعم" ويظهر الاحترام لتجربة الرجل المخضرم، ويخلق الظروف المثلى للحديث الصريح.

الحالة السادسة:عندما قدم الرئيس ملاحظة لإحدى المرؤوسات، وهي امرأة في سن التقاعد، قالت: "حسناً، لقد فهمت أنني عملت ما أستطيع عمله، وعليّ أن أغادر".

الأجوبة:

١- عبثاً تفكرين هكذا.
٢- لن أبدلكِ بأحد.
٣- هل تعتبرين أن هناك حاجة إلى إعداد شخص أفضل هنا؟.
٤- هل تعتقدين أنهم وجدوا فيكِ موضعاً للانتقاد؟

تحليل الإجابات:

١) على الرغم من أن هذا صحيح من حيث المعنى، لكن الكلمات بحد ذاتها تشير إلى موقف الأب، التمدد من الأعلى، أي ما لا يؤدي إلى التواصل الموثوق.

(٤) يحول الصراع البنّاء إلى نزاع مدمر، فبدلاً من مناقشة العمل يُقترح توضيح العلاقة : هل المدير محق أم لا.

تخلق الإجابة (٣) تصوراً أن الملاحظات لم تكن عرضية، وأن المدير يشك في جاهزية الموظفة، وهذا هو الأسوأ في جميع الإجابات التي تم النظر فيها.

(٢) لإخراج العاملة من حالة الاكتئاب، فيجب التعامل معها بلطف، فعلى ما يبدو أنها من أولئك الذين لديهم حساسية شديدة للنقد، (وهذا ما يميز النساء خاصة)، فالكلمة الطيبة تمنحهنَّ القوّة وتساعد في التّغلّب على أوجه القصور في عملهنّ، ويبدو أن هذه الإجابة هي الأفضل.

الحالة السابعة: يشرح المدير للموظف الشاب أنه يجب الالتزام بالقواعد المقررة، وعدم التصرف وفقاً لتقديره الخاص، فيجيب الموظف بانزعاج: "أنت من يدعو إلى الإبداع، وتُوقف بنفسك كل مبادرة".

الأجوبة:

١- لماذا لا تتشاور معي قبل القيام بأي شيء؟
٢- هل يزعجك أنني أنتقدك؟
٣- يبدو أنه كان من الضروري تعليمك أكثر.
٤- هل تعتبر أن على شخص آخر أن يقوم بهذا العمل الروتيني؟

تحليل الإجابات :

(١) وقع المدير في تلاعب المرؤوس، الذي بدَّل موضوع المحادثة، ويساعده المدير مؤكداً أنه يقمع المبادرة حقاً.

(٣) صفقة صريحة "بوس": يتخذ المدير موقف الأب (يعلم)، ويعطي الجليس موقع الطفل (العجز)، وبذلك تزداد فقط إثارة الجليس.

(٤) يبدل المدير موضوع النقاش: فالعمل الروتيني شيء، والعمل وفق القواعد شيء آخر تماماً، ونظراً لأن المنطق لا يحظى بتقدير كبير هنا، فإن ما سيتحكم بالكرة هي المشاعر التي تفعل صبغتها السّلبيّة فعلها السّيء.

(٢) هي صفقة "الزميل" (ب->ب)، والتمدد إلى الجانب (وليس من الأعلى)، ولا يوجد ما هو مسيء في كلمات المدير: كل شخص يشعر بالاستياء عندما يُنتقد. فالإجابة واضحة: "بالطبع" (أو "ومن يعجب بذلك؟") – يمكن بعد ذلك الانتقال إلى النظر في انتهاكات محددة للقواعد من قِبل الموظف، مع التوضيح بهدوء للمخاطر التي تكمن في ذلك.

الحالة الثامنة: يتحدث رجل في الثلاثين من عمره مع رئيسه: "أنا لا أخاف من العمل، مع أن ليس كلّ الأعمال تروق لي، فالعمل الذي يمكن أن يقوم به الجميع لا يناسبني".

الأجوبة :

١- هل تعتقد أنك قادر على المزيد؟
٢- هل تعتبر نفسك أكثر قدرة من الآخرين؟
٣- هل تسعى إلى الترقية؟
٤- هل تعتبر أنهم لم يقدروك كما يلزم؟

تحليل الإجابات :

(٤) ينقل الرئيس بهذا السؤال الصراع البناء (عدم الاستفادة من امكانات الموظف الإبداعية) إلى صراع مدمر- نقاش حول صحّة تقييم الرّئيس لمرؤوسه، ولا يتم الكشف عن معنى أقوال المرؤوس، لذلك لا تنجح المحادثة.

(٣) تكمن في تهمة الوصولية في مجتمعنا لعنة كبيرة ،فيحشر المرؤوس بهذا السؤال في الزاوية .

(٢) إن الاعتداد العالي بالنفس مدان من قبل الآخرين، لذلك ينظر إلى السؤال كعتب وملامة، مما لا يناسب الحديث السّري والموثوق.

(١) تحدث المرؤوس فعلاً أنه قادر على المزيد، وهذه أفضل إجابة للرئيس الذي بدأ الحديث على قدم المساواة.

الحالة التاسعة: يقول أحد أعضاء الفريق لمن يعمل معه في المناوبة نفسها: "تنتهي المناوبة بتقاسم النقود، كلٌ يشد في اتجاهه، والجميع جاهزون لتجاوز الحق.

الاجابات:

١- هل أنت غير راضٍ عن مرتبك؟
٢- هل تعتبر أن نظام الأجور لا يناسب الفريق؟
٣- هل تعتبر أن هناك أحاديث كثيرة حول الموضوع؟
٤- هل تعتبر أنه يجب توزيع الراتب بطريقة مختلفة؟

تحليل الإجابات :

(١)، (٣) إجابات غير ناجحة، فهي تُظهر أن الرئيس لم يفهم أن أكثر ما يزعج الموظف هو غياب روح الرفاقية في الفريق: " تقاسم النقود" يفرّق ويباعد بين النّاس.

(٢)، (٤) تكون هذه الإجابات بنّاءة أكثر وتشجع مشاركة الموظفين في الإدارة، ومع ذلك من المرجّح أن تكون الإجابة (٢) من النوع المغلق، بينما تكون (٤) من النوع الواضح والمفتوح، لذلك فإن الإجابة الأخيرة هي الأفضل إلى حد ما.

الحالة العاشرة : قال الرئيس للمرؤوسة، وهي امرأة "بعمر بالزاك" أن هذه هي المرة الثانية التي يسأل فيها عن وثيقة ضروريّة، فأجابت على ذلك: أنا أريد طبعاً أن أفعل الأفضل، فأنت تعلم أنني لا أستطيع العمل كيفما كان، فإذا أصبحت لا أناسبك، فقل ذلك صراحة.

الإجابات :

١- ولماذا أنت متوترة جداً؟ فإنني لا أرى لذلك سبباً.
٢- هل أصبحت هناك صعوبة في العمل معي؟ وهل يمكن أن شخصيتي تدهورت مع العمر؟.

٣- لماذا تستخلصين هذه الاستنتاجات؟
٤- أنا أعلم أنك مجتهدة، وأعتقد انني لم أخبرك بمدى الحاجة الماسّة إلى هذا المستند.

تحليل الاجابات :

(١) يجيب الرئيس بتسامح، أي أنه يظهر التفوق مع مسحة من النوايا الحسنة، وهذه هي الصفقة من نوع "بوس"، (أ->ط). فيتجلى موقف الأب عند الرئيس بلهجة الوصاية، بينما يظهر موقف الطفل في التركيز على شعور القلق عند المرؤوسة، وتجب الإشارة إلى ان صفقة "بوس" لا تساعد في الأحاديث السرية والموثوقة.

(٢) إن التذكير بعمر الرئيس سينظر اليه فوراً من قبل المرأة كتلميح إلى عمرها، وكيف للمرأة البائسة ألا تتذكر: "أردت الأفضل، وحصلت على ما أحصل عليه في العادة".

(٣) هذا السؤال عديم المعنى، فقد قالت المرأة كل شيء ولن تقدم اجابتها على هذا السؤال أية معلومات جديدة، لذلك سيثير فقط المشاعر السلبيّة عندها.

(٤) فضّل الرئيس أن يلقي باللوم على نفسه وأن يمتدح المرؤوسة، فالوسيلة الأفضل هي إعادتها إلى حالتها الصحية.

الحالة الحادية عشر: عندما رأى السيد حالة العامل المرضية، قرر أن يرسله إلى المركز الطبي موضحاً ذلك بخشيته أن تحدث له صدمة، فيرد العامل على مضض: "نعم هذا وارد، لكن إذا كنت تريد ذلك، فسأذهب".

الإجابات :

١- ألا تريد الذهاب إلى الطبيب؟
٢- هل أنت موافق على الذهاب؟
٣- لا تضيع الوقت.
٤- ألست راضيا عن قراري؟
٥- يمكن أن تكون على حق، لكن سنرى ماذا سيقول الطبيب.
٦- هل أنت خائف من أن تخسر من المرتّب؟

تحليل الاجابات :

(١)، (٢) بعد أن وافق العامل على الذهاب، فإن جرّه إلى المناقشة لا معنى له.

(٣) ما فائدة المتابعة والإصرار على الطّلب اذا كان المرؤوس لا يجادل في ذلك؟ فقط لإظهار التفوق؟.

(٤) تحول كلمات الرئيس المحادثة إلى ساحة المواجهة.

(٥) اكتشف الرئيس للتو السبب الأكثر ترجيحاً لسلوك العامل، لكن هل يستحق هذا إجراء محادثة حول هذا الموضوع؟ كل هذا يتوقف على تشخيص الطّبيب وليس على شيء آخر.

(٦) إن الإجابة الأفضل: هي التي لا تسمح بالابتعاد عن العوامل الموضوعيّة والإنزلاق إلى مناقشات غير مثمرة.

الحالة الثانية عشر: يتحمس رجل في الخامسة والأربعين من عمره لمكان عمله الحالي: لقد عملت في العديد من الشركات، والآن أرى أنني لا أتمنى أفضل من هذا المكان.

الإجابات :

١- هل تنتظر الكثير من هذا العمل؟

٢- هذا يعتمد على كيفيّة النّظر.

٣- يبدو أن الأماكن السّابقة لم تعجبك؟

٤- ربما لم تعمل فترة طويلة في مكان واحد؟

تحليل الإجابات:

(٤) عند الاستخفاف بالإنسان، لا يمكن أن تحصل على الإخلاص منه.

(٣) إن مناقشة أماكن العمل القديمة لا تأتي بالفائدة للرئيس، وعلاوة على ذلك هي معلومات أحادية الجانب، ويمكن ألا تكون موثوقة.

(٢) من غير المناسب التشكيك في العلاقة مع العمل.

(١) هذا السؤال من النوع الصريح والمفتوح، ويسمح بالتعرّف على توقعات المرؤوس، وعلى مقاييس قيّمه، وستساعد المعلومات التي يتم الحصول عليها في هذا السّياق على التّفاعل مع هذا الشّخص، وتجنّب الخلافات والتّحكّم به.

الحالة الثالثة عشر: في مقابلة مع القائد، اشتكت عاملة من مشاكل في فريق العمل، وفي نهاية الحديث قالت: "كثيرون ممن اعتبرتهم أصدقاء، ظهروا بصورة مختلفة عن تصوري عنهم، فربما انتظرت أكثر مما ينبغي ممن أتواصل معهم عن قرب؟".

الاجابات:

١- هل تعتقدين أن عليك الخروج من الفريق؟

٢- عندما تتعرف على الناس عن كثب، فغالباً ما تفقد الاهتمام بهم.
٣- هل يبدو لك أنه لا يجب الانتظار من الناس أكثر مما ينبغي؟
٤- هل تعتقدين أنك إذا خرجت، ستحلين مشاكلك؟

تحليل الإجابات:

(١)، (٤) بالنسبة للمرأة، إن لعلاقة القائد معها أهميّة كبيرة. فليس عبثاً أن تحظى المقولة التالية بشعبيّة واسعة بين النساء: "اختيار الرئيس، هو بمثابة اختيار زوج ثانٍ"، فالكل يعي أن الحديث يجري عن صفاته الإنسانيّة، واذا تشاركت الموظفة مع رئيسها، كما هو الحال في قصتنا، فهذا يعني أنها سعيدة بمديرها، وقلّما تفكّر بالمغادرة، لذلك فإن التحدّث معها حول هذا الموضوع هو اظهار لعدم الفهم، ويكون معنى قولها – هو خيبة الأمل من العلاقة مع الأصدقاء.

(٢) يستنسخ جواب الرئيس بشكل غير دقيق معنى أقوال المرؤوسة، فهي لا تعني أنها تهتم بالشخص، بل بفرصة الصداقة.

(٣) ربما يكون هذا الجواب هو الأقرب إلى ما يتعلق بالمرأة، ولذلك لديه فرص كبيرة للتحول إلى محادثة سرية موثوقة.

١١ – ٤ التلاعب بالمرؤوسين

من المهم التحدث مع الناس بلغتهم، فإذا تسنى لك ذلك فسيقولون: "يا إلهي.. لقد قال ما كنت أفكر فيه"، فهم يسيرون وراءكم لأنكم تسيرون وراءهم.

لي باكوكا.

تلاعب "الأواني المبهمة"

عند تعيين موظف جديد، يعده المدير بزيادة اضافيّة بشرط أن يؤدي واجباته بنجاح، ويبدأ الموظف بالعمل، فيظهر النزاهة والكفاءة، ورداً على ذلك تزيد الإدارة باستمرار عبء العمل بتوسيع دائرة واجباته دون أية كلمة عن زيادة الراتب.

وإذا لم يكن الأمر يتعلق بالشرط الغامض للزيادة، فإن سلوك المدير سيبدو خداعاً واضحاً، وبالنسبة للمدير الذي يهتم بسمعته، تكون هذه الخدعة مستحيلة لذلك كان عليه ممارسة لعبة أكثر دقة، فيقدم لها ظرف "العمل الجيد"، الذي لم يتم تحديد معاييره بوضوح، ويعتبر هذا الغموض خصوصاً هدف التأثير، ويُعد الطعم هنا هو الوعد بالترقية في الخدمة.

وبعد ذلك تستخدم وسيلة من نوع "حبل المشنقة للدائن" (المزيد عنها في القسم القادم)، ولكن نقول باختصار إن هذه الوسيلة مبنية على أنه كلما ازدادت الجهود التي يبذلها الإنسان لتحقيق هدف ما، كانت ارادته أقوى للوصول إليه، وكان من الصعوبة التراجع عن هذا الأمر، وكلما زاد الهدف المنشود، زاد ميل الإنسان إلى الإيمان بإمكانيّة تحقيقه، وبالتالي يكون مستعداً لمواصلة بذل الجهود من أجله، وكان بمقدور الموظف أن يحاول تفسير ما يعنيه الرئيس بالضبط بعبارة "العمل الجيد"، لكن هذا قد يعني بالنسبة له ضرورة الإدراك أن الرئيس لن (أو ببساطة لا يستطيع) إعطاءه مثل هذه الزيادة.

الإعلان فائق الجاذبية

إنه الخطوة الأولى دائماً للتلاعب المخطط له، وهذا ليس فقط عند المتلاعبين ذوي الخبرة، بل يمكن أن يأتي أيضاً من الشركات التي تدعي الوقار، وهذا نموذج منكّهٌ بجزء من الفكاهة :

يأتي رجل عن طريق الإعلان: "هناك حاجة ماسّة إلى شخص يمكنه حل أكثر المشكلات تعقيداً براتب ٢٠٠٠٠٠ دولار شهرياً"، فاستقبله مدير الشركة وبسرعة وقعوا معه العقد، وقبل التوجه إلى مكان العمل سأل الرجل: "هل أنتم متأكدون أنكم ستجدون المال من أجل مثل هذا المرتّب المرتفع؟" – فيجيب المدير: وهذه هي مشكلتك الأولى.

تلاعب" ينتظر الموعود ثلاث سنوات "

جاء عامل لمقابلة المدير، ولديه شكوى أنه لا يزال حتى الآن يعيش في ظروف سيئة للغاية مع أسرته الكبيرة، وكان المسؤول قد وعده قبل ستة شهور بتخصيص شقة خدمية له في غضون شهرين أو ثلاثة، أو كحد أقصى أربعة أشهر، وبإدراكه أنه في هذه المرة لن يمرّ الأمر بوعدٍ بسيط، فقد أدى الرئيس مسرحيّة كاملة: فدعا نائبه المسؤول عن قضايا الإسكان، ورئيس لجنة النقابات العمّاليّة وطالبهم بالإبلاغ عما تمّ إنجازه بشأن هذه المسألة، وبعدها وبّخهم وطالبهم بحضور العامل بحل المسألة خلال شهر أو شهرين، وعند مرافقتهم إلى الباب يطلب من العامل بشكل مثير للشفقة أن يصبر قليلاً أيضاً.

يظهر هنا بشكل واضح اتجاهان للتأثير التلاعبي؛

١- السّعي لتأجيل حلّ المسألة.

٢- زيادة مرونة المتلقي.

ويمكن أن يقسم الاتجاه الثاني بدوره (الرائد ببذل الجهود) إلى عدد من المهام، أولاً: على المدير إعفاء نفسه من مسؤولية التأخير، ثانياً: إقناع صاحب الالتماس بأنه إلى جانبه، ثالثاً: الإثبات بأنه يجري اتخاذ تدابير معينة بشأن هذه المسألة، رابعاً: إعطاء الأمل بالتّوصُّل إلى حل مبكر.

لقد اختار المدير ثقة المتلقي هدفاً للتأثير، لكن لكونها كانت غائبة في البداية، فقد تمّ إحياؤها عن طريق المسرحيّة، ومثّل التوبيخ نفسه طعماً، وبالتالي فإن العامل الذي أتى كمطالب، خرج كملتمس لأنه فقد التفوق على خارق الاتفاق، وعليه الخضوع الآن لتفوّق شخصيّة مديره.

تلاعب "لقد ألقى القبض عليك" و"هناك ثلاثة احتمالات"

يتحدّث مسؤول كبير:

عندما كنت نائب المدير لشؤون العاملين، تصرّفت أكثر من مرّة على النحو التالي، فقد كانت تبلغني القيادة عادةً باسم الشخص الذي تقرر ترقيته في المنصب، ولم يكن المرشّح لهذا المنصب يعرف ذلك، فكانت مهمتي التّحدّث معه ووضع التّصوّر المناسب للموافقة الرّسميّة.

دعوت هذا المحظوظ وقلت: هناك ثلاثة مرشحين ومن بينهم أنت.

أنا سأعمل من أجلك.. وسأدافع عنك.

فإذا كانت لدى الشخص المختار أية آثام، فسيسأل بإصرار:

- هل وقعت بين يديك ؟

وعندما يعتقد أنني بُلغت بالقرار، يأخذ بالاعتذار والتبرير، طارحاً كلّ ذنوبه (اذا كانت موجودة، كما يفهم)، بعد ذلك أغفر له تلك الذنوب وأعده بكتمان الأمر، واذا طالب بالمنصب ، فإنني سأقول "انه وقع، بمعنى الترشيح"، وبالتالي وخلال بعض الوقت، فإن كلّ القادة الذين عينتهم بنفسي اعتبروا أنفسهم مدينين لي، وكنت حين تقتضي الضرورة استطيع أن ادهش القادة الأعلى شأناً بإدراكي وسعة اطلاعي.

لقد مارس هذا القائد مهنة رائعة، ويعتبر أن اتقان التلاعب كان واحداً من أسباب هذه الروعة، وكان هدف التأثير في هذين التلاعبين هو جهل المتلقي، والسبب في ذلك هو الممارسة السرّيّة في اتخاذ القرارات، ولقد استخدم الرّاوي بشكلٍ رائع تفوقه الأولي في ادراك أهدافه، ونلاحظ ان الطعم هو الرغبة في اجتياز جميع مراحل الاختيار لشغل المنصب الأعلى، دون أن يُستبعد في واحدة منها.

تلاعب "الخرقة الحمراء بالنسبة الثور"

ذكر الرّئيس خلال حديثه ولفترة وجيزة شيئاً قليل الصلة بالموضوع الذي يناقش، حيث عبّر عن شكّه بأن المرؤوس قد تصرّف حينها بشكل صحيح، فمن الطبيعي جداً بالنسبة للموظف هنا أن يعترض للسعي لإثبات أحقيته، وبذلك يخرج الحديث عن الموضوع الذي يهتم المرؤوس بمناقشته أكثر من رئيسه، ويعتبر هدف التأثير هنا هو عزة النفس الجريحة لدى المتلقي، ولعبت دور الطعم الملاحظة النقدية، أما الحماية السلبيّة فهي التظاهر بأنه لم يسمع، ووضع النقاط على الحروف ممكن بعبارة "العودة إلى ذلك لاحقاً"، فإجراء التلاعب المضاد ضد الرّئيس أمر خطير للغاية.

تلاعب "سندفع لاحقاً"

يقترح المدير على الموظف السفر في رحلة عمل من أجل حل مشكلة عاجلة، لكن لا توجد أموال في الخزنة الآن، وعليك السّفر (حتى الآن) على نفقتك الخاصّة، ووعد بدفع نفقات السّفر في وقت لاحق، ويعلم الموظف أن "الوقت اللاحق" يمكن أن يمتد لستة أشهر، ويكون التضخم في هذا

الوقت قد التهم جزءا كبيراً من المبلغ، لكن المدير لا يدعو هذا الشخص بالصدفة، فلدى الموظف في تلك المدينة أقرباء، وسيكون سعيداً بزيارتهم، فحصلت الموافقة.

ويختار المدير أحد محفزي النشاط "الحاجة إلى رؤية الأقارب" هدفاً للتأثير، فبدون وجود هدف خفي يمكن لأي موظف أن يرفض مثل هذا السفر على نفقته الخاصة، والطعم هو الأمل في دفع تكلفة هذه الرّحلة.

تلاعب "الوقوع في فم النمر"

يكلف المدير أحد المرؤوسين بحل مسألة خدميّة مع المحاسبة الرّئيسيّة، وكان لديها مبدأ أنها تتعامل مع المدراء فقط (وهذا معروف طبعاً للمدير)، وذكرت به الموظف الذي راجعها ولكن بطريقة فظّة وقاسية، وبعد ذلك يجبر الموظف على سماع ملاحظة من قبل رئيسه المباشر الذي وبخه بسبب عجزه عن تنفيذ أبسط المهمات.

هذه حالة تلاعب غير أخلاقية بصرف النظر عن الهدف الذي ترمي إليه: الحصول على تفوق نفسي على المرؤوس، إهانته أو محاولة حل مسألة غير مريحة بأيدي الغير.

وفيما يتعلق بهدف التأثير، فيمكن أن يكون هناك هدفان، فإما انعدام المعلومات (اذا لم يكن المرؤوس يعلم عن القاعدة التي تعمل بها المحاسبة)، أو إذا عرف ذلك لكنه لا يستطيع رفض طلب المدير، وقد يكون هذا السبب هو الرّغبة في أن يظهر بشكل أفضل (أكثر قدرة وأكثر نجاحاً)، مما هو عليه في الواقع.

تلاعب "مناضلون من أجل الانضباط"

في أحد أيام العيد، صرف المشرف الموظفين قبل ساعتين من نهاية المناوبة الثانية، وفي صباح اليوم التالي كتبت الفتاة المسؤولة عن المشلح تقريراً عن ذلك للإدارة العليا، وبالنتيجة حصل المشرف على المناوبة على توبيخ عام من قِبل الإدارة التي لم ترغب بالاستماع إلى دافع تصرف المشرف.

إن هدف مسؤولة المشلح التي كتبت التقرير واضح وهو التزلف أمام الإدارة، أو تصفية حسابات مع المشرف اذا كانت هذه الحسابات موجودة، فعندما علمت أن الإدارة العليا تتخذ موقفاً صارماً في العلاقة مع المرؤوسين، ولا تحب الاستماع إلى التعليل، فقد اتخذت قرارها باستعمال نقطة الضعف هذه، دون أن يكون من الصعب عليها التنبؤ بالعواقب المترتبة على تقريرها.

إن هدف التأثير هو ميل الإدارة للاعتماد على المعلومات أحاديّة الجانب دون مناقشتها مع طرف آخر، ويظهر أن الطعم هو رغبة الإدارة بالظهور أمام الناس كمناضل من أجل الانضباط، وفيما لو استمع لمشرف المناوبة، لكان من الواضح أنهم سيعتبرون تصرفاته صحيحة، فعند الذّهاب إلى العمل في يوم عيد، يعمل العمال بدون أية رغبة وأية انتاجيّة، وبدت الدعوات والأوامر في العمل قليلة التأثير، لذلك وعد المشرف بأن يسمح للجميع بالانصراف قبل الأوان اذا نُفذ كامل العمل، مما ألهب الحماس عند العمال.

كان يمكن لدعم إدارة المشرف الشاب ومبادراته الجديدة أن تأتي بكثير من الفائدة للإنتاج، وله نفسه بالترقي كقائد، وهذا هو الأهم، لكن بعدما حدث تلاشت الرغبة في الإبداع والمبادرة، وهكذا، فإن التلاعبات الشبيهة بالتي نظرنا فيها تهدف إلى بلوغ القائد المتطلب المجد على حساب حرمان المرؤوسين من المبادرة، وتحمل خسارة كبيرة للعمل والإنتاج.

ويمكن أن تكون تكلفة غياب المبادرة عند الكادر كبيرة، وتدلل على ذلك خصوصاً القصة القديمة التالية:

مأساة في المترو

أقيم في مدينة منيسك في ٣٠ أيار عام ١٩٩٩، و بالقرب من محطة مترو "نيميفا" احتفال "بعيد البيرة"، وحفل موسيقى في الهواء الطلق، فشغل الآلاف من الشباب والطلاب وأطفال المدارس شارع ماثيروف، وفي خضمّ الحفل سقطت أمطار غزيرة على الحشد الذي هاج مع الموسيقا، فبدأت السماء تنكشف وانهال الشلّال، واستمرّ ذلك عشرين دقيقة فقط، لكن الأذى الذي تسبب به كان رهيباً فقد هرع الحشد إلى مدخل المترو، مما أدى بسرعة إلى ازدحام في البهو، الذي امتلأ بطابور نحو كوة البطاقات، ولم يستطع الآخرون الدخول فبقوا ودفعهم الحشد الرهيب وأسقطهم ما بين الأرجل، وسقط بعد ذلك المزيد على كومة الأجساد ، وتوفي في هذا الزحام ٥٣ شخصاً، ومات العشرات في المستشفى معظمهم من الفتيات اللواتي تتراوح أعمارهم بين ١٤ و ١٨ سنة فقد تمّ سحقهنّ ومُتن من الاختناق، ومات بعض الشباب أثناء محاولتهم إخراج الفتيات من كومة الجثث الضّخمة.

أظهر تحليل هذه المأساة أنه كان من الممكن تقليل عدد الضحايا، لكن كان من الضروري لذلك أن يكون هناك الحق في اتخاذ قرار استثنائي من قِبل الموظف البسيط، مدير محطة "نيميفا" أو حتى من المتحكم في الحركة الذي كان مناوباً في ذلك الوقت، فكان من الممكن ألا تحدث هذه المأساة فيما لو سمحوا للناس بالدخول إلى المترو بدون بطاقات أو تذاكر.

إن التأمل بأسف في مثل هذا القرار في حالتنا هذه، هو بمثابة القول : "لم يكن في الإمكان فعل شيء"، فتصوّروا : أن الناس يسافرون بالقطارات مجاناً أثناء سقوط المطر، فلا يوجد ضحايا، وشبّاك التذاكر فارغ.

هل لنا أن ننتظر مثل هذا الموظف المبادر؟ وهل لديه ما يكفي من مدّخرات المرتّب لكي يبحث بهدوء عن عمل جديد؟ وهكذا، فإن تمكين العمال من اتخاذ قرارات مبتكرة في مواقف معينة، هو حاجة ملحّة، ولكن كما تبيّن التجربة فإن القادة رفيعي المستوى لا يفهمون هذا، وعواقب ذلك واضحة.

تلاعب "فكروا بمستقبلكم".

حذّر عميد معهد الأبحاث العلميّة مدراءه بعد زياراته الدّوريّة إلى الوزارة في موسكو: "يجب العودة مرّة أخرى إلى بنية المعهد" ورمق الحاضرين بنظرة دقيقة، فانقبض الجميع (أو الجميع تقريباً) بداخلهم، فلعلّه لا مكان لقسمهم في البنية المتغيّرة.

إن هدف التلاعب هو الحفاظ على رؤساء الادارات في حالة اعتماد كامل على ارادة العميد، فأصبحوا بعد هذه الاجتماعات أكثر مرونة وتوافقاً مع طلباته.

إن هدف التأثير هو الخوف من فقدان المنصب، أو حتى العمل بينما يتمثل الطعم في الإخبار عن المزاجيات في الوزارة خصوصاً ما يتعلق بتمويل هذه أو تلك من البرامج العلميّة.

لقد لعب هذا التلاعب دوره بشكل منهجي على مر السنين، وفي نهاية المطاف انتهت كل المحاولات لهزه وتغييره إلى تغييرات تجميلية طفيفة، فقد تسنى للجميع الحفاظ على مواقعهم ومواقفهم الرئيسيّة.

وكما يبدو، فإن هذا الأسلوب في القيادة كان أحد الأسباب التي جعلت المعهد محوراً للمشاحنات التي لا نهاية لها، والشكاوى المقدمة إلى السلطات العليا ومعظمها مجهولة، وقد كتبت الصحف المركزيّة عنها مراراً وتكراراً، وأصبح المعهد مكان عمل دائم للجان هيئة الرقابة المختلفة التي تتحقق من الرسائل المجهولة، وهكذا اتضح أن الثمن الذي يدفع نتيجة التحكم التلاعبي مكلف جداً.

تلاعب "لا تلقِ أخطاءك على غيرك"

يخوض رئيس معهد كبير انتخابات لاختيار أعضاء أكاديميّة العلوم، فقام أحد معارضيه وهو موظف في المعهد نفسه، بتصوير نسخة من قرارات هذا الرئيس "من مذكراته" وأرسلها إلى رئاسة الاكاديميّة لتأكيد "حصافة" العالم، ولكن لوجود أخطاء نحويّة في هذه القرارات، فقد فشل ترشيح مقدّم الطّلب فشلاً ذريعاً عن طريق الاقتراع السرّي.

لقد كان هدف التأثر هنا هو رأي الاكاديميين أن عضو الاكاديميّة يجب أن يكون شخصاً متعلماً بدرجة عالية، وأن وجود أخطاء نحويّة لا يتوافق مع الثقافة العالية، ويتمثّل الطّعم بعرض المواد في الوقت المناسب، وبحزمٍ مثيرة، وكثيرون أرادوا النّظر إلى الدلائل المزعومة عن "البصيرة والحصافة"، وعند رؤيتها كوّنوا حكماً سلبياً حادّا على مقدّم الطّلب.

ومن المثير للاهتمام أن فاعل الخير هذا لم يعانِ بأي شكل من الأشكال من الغضب المحتمل لطالب الترشيح سيء الحظ، فبمدحه لقراراته كان يقترح على رئيس المعهد نفسه أن ينتقي الأكثر تقدمية منها.

التلاعب بالتموضع في الفراغ

هناك قادة ومسؤولون إداريون يرحبون بالزائرين بطريقة تلاعبيّة، فبعضهم يضع كرسياً للزائر بعيداً عن طاولته، بحيث يشعر الزائر من ذلك بعدم أهميته وأهمية الأمر الذي جاء من أجله، وهذا هو غرض التلاعب، وعلى العكس من ذلك، ورغبة منهم بإظهار التقرب وحسن النية، فإنهم يخرجون من وراء الطاولة ويجلسون إلى جانبها، ويطلبون الشاي أو القهوة ويقترحون على الزائر التدخين.

وتوجد طرق أكثر تطوراً للتأثير الخفي، فعلى سبيل المثال : يجلسون الزائر على كرسي عميق أمام الطاولة، فيخلق ذلك للزائر شعوراً بالارتياح، ويحصل صاحب المكتب على تفوق نفسي حيث ينظر إليه من الأعلى إلى الاسفل، وتستقبل الكلمات التي تأتي من الأعلى إلى الاسفل على أنها أكثر قيمة.

وكان هذا الظرف الأخير يستخدم ببراعة من قبل ستالين، الذي لم يجلس بحوار الحاضرين في الاجتماع، بل تنقل من مكان إلى آخر، و بالإضافة إلى الامتداد من الأعلى، فقد أثار ظاهرة أخرى، فالشخص الذي يسيطر أكثر على الجو، ينظر إليه بأهميّة أكبر، ويعتبر هدف التأثير هنا هو الأوضاع النفسيّة المتنوعة.

عمليّة التلاعب بالتجمع

استعمال عامل الزمنْ:

إن في صالح المتلاعبين ما يلي :

- عندما يكون الناس متعجلين للعودة إلى منازلهم بعد العمل، فإنهم جاهزون للتصويت على أي قرار تقريباً.

- بعد ساعتين من العمل الشاق بدون استراحة، ٩٠ ٪ يفقدون القدرة على مقاومة القرارات المفروضة.

وبناء على هذه الظروف تؤجل القرارات المهمة إلى نهاية الاجتماع.

(تحييد) المعارضة :

تضعف المعارضة للشخص الذي يترأس الاجتماع اذا استخدمت الطرق التالية :

- يمكن أن تضع المعارض الرئيسي بجوارك، كما يمكن أن تضعه في هيئة الرئاسة (فالهجوم على شخص يجلس في مكان قريب أمر محرج).
- يجب منع المعارضين الآخرين من الجلوس معاً، ويجب تشتيتهم (فسيشعرون عندما يكونون معا بالقوة ، وعندما يكونون منفصلين بالضعف).

وتشكل هدف التأثير القوانين النفسيّة المشار إليها.

توجيه مسار الاجتماع:

يمكن لمن يترأس الاجتماع تنظيم الوضع العام وتوجيه المناقشة بالوسائل التالية:

- من خلال إعطاء الكلمة للشخص المناسب الذي يمنح المناقشة من خلال أدائه العاطفي اتجاهاً مختلفاً.
- تؤدي الطريقة التي تبدأ فيها المناقشة إلى تطوير مقام مشابه من الإجابات (يولد المزاج الحاد سرعة الغضب.. إلخ).

فعلى سبيل المثال، كانت تستخدم هذه الأساليب ببراعة من قبل رئيس مجلس السوفييت الأعلى أناتولي لوكيانوف، عندما كانت المعارضة الديمقراطيّة

تستميل القاعة بالمداخلات المقنعة إلى قرار لا يناسب الرئيس، فكان يعطي الكلمة لأحد مؤيديه الذي يبتعد بخطابه الهستيريائي عن القرار الوشيك.

كيف ترد على النقد دون فتح الفم

ينتقد المتحدث الشخص الذي يترأس الاجتماع، ومن غير المناسب لهذا الرئيس أن يبرر موقفه، فهذا يقلل هيبته (هناك مقولة شعبيّة : التبرير يعني الملامة)، وأيضاً فإن إبقاء النّقد دون رد – يعني التوقيع على صحته وأحقيته، ومن الضروري أن يرد أحد ما.

يجد الرئيس دائماً هذا الشخص بين الحضور، فغالباً ما يوجد في القاعة خصمٌ أبدي للمتحدث وستساعد على تحديد غير المتفقين مع المتحدث معرفة المظاهر غير اللفظيّة، ولغة تعبير الوجه والوضعية والايماءات، فستعلن المراقبة الدّقيقة للمستمعين عمن يوافق معه، ويكفي أن يقوم المستمع (أو "الخصم الأبدي") بحركة ما، حتّى يقول الرّئيس فوراً: "الآن.. سأعطيك الكلمة!." (وكأنه طلبها)، وعندها من غير المناسب أن يرفض، وخاصة لأن هناك ما يقال.

إن هدف التأثير هنا هو "ليس من المناسب الرفض"، والطعم هو: يوجد ما يقال، وهكذا يكون رئيس الجلسة قد أجاب على النّقد بشفاه الآخرين.

الاجتماع كوسيلة للتلاعب

يقال إن الاجتماع هو خروج جماعي عن المسؤولية الشخصية، فإذا تمّ اتخاذ القرار من قبل مسؤول ما، فسيكون هو المسؤول عنه، أما إذا تم التوصل إليه في الاجتماع فسيكون الاجتماع مسؤولاً ولا توجد مسؤولية شخصية.

إن هدف هذا التلاعب هو الخروج عن المسؤولية، وهدف التأثير هو الممارسة الفعلية لعدم المسؤولية الجماعية.

تلاعب "الهديّة"

يجيب المسؤول بابتسامة على الطلب الذي أتى الزائر من أجله: "وكيف أرفضه لك؟ فربما أحضرت معك هدية تذكارية". فوقع الزائر في حيرة:

- نعم.. هي طبعاً لشخص طيب.
- تعال غداً في الوقت نفسه، ستحصل على القرار الذي تريده، فلتترك الطلب هنا.

يعد هدف التأثير اعتماد صاحب الالتماس على المسؤول، وعدم قانونية العلاقة معه، ويتمثل الطعم بحل هذه المسألة المحددة، وقد فهم الزائر أنه لا حل للمسألة بدون هديّة، وبقي أن يقرر ما يجب شراؤه.

سيجد القارئ طرق الحماية من هذا التلاعب في قسم "العلاقات التجارية".

تلاعب "الورقة الرابحة"

استدرج مدير الشركة خبيراً مهماً إلى العمل من خلال الطريقة التالية: عرض عليه مبلغاً "مكافأة لائقة" يفوق بعشر مرات ما يحصل عليه المرشح لهذا العمل، ومن هنا جاء الإغراء.

كان الإغراء كبيراً ولم يتمكن الكثيرون من مقاومته، وأصبح سيناريو المؤامرة مع الكوادر المجندة بهذه الطريقة فيما بعد أكثر بساطة، فمنذ الشهر الثاني لوجودهم في الشركة استخدم معهم بشكل منهجي وثابت نظام الاتهامات والغرامات لمختلف الأسباب، وبالتالي ازدادت الاقتطاعات من

الراتب، وقلّ المرتب نفسه حتى أصبح مساوياً أو أقل مما كان يحصل عليه الشخص في مكان عمله السّابق.

كان هدف التأثير انعدام حماية الموظفين من التعسف الإداري، وكان الطعم هو المستوى العالي للراتب الذي طغى على الحجج الأُخرى.

كما الورقة الرابحة بين الأوراق، فقد تميزت بإشارة فقط، لكنها واحدة مثل كل الأوراق.

تلاعب "هل من شيء يبقيك هنا؟"

هناك رئيس قسم في إحدى الجامعات التجارية، يرغب في دفع الأستاذ المساعد في قسمه (الشخص المستقل والمعتد بنفسه) لمغادرة القسم، فيتوجه إليه بسؤال غير متوقع : فلاديمير إيفانوفيتش! لنكن صريحين، ما الذي يبقيك في هذه الجامعة؟ فبالنسبة لي لدي حفيد يدرس هنا وأنا لا ادفع مقابل تعليمه شيئاً، أما أنت فما الذي يبقيك؟

- نعم.. لا شيء على الإطلاق.

- الحمد لله! ومن ثم لدى إدارة الكلية شيء ما ضدك، افهمني بشكل صحيح! أنت عالم شهير ويتمنون وجودك في أية جامعة، فمن الأفضل ألا تنتمي إلى هذا المكان.

كان الأستاذ مصدوماً بهذا الحديث فسيطر على نفسه بصعوبة، فلمن وما هي المآخذ تجاهه؟ وإذا كانت موجودة، فهل تستدعي الخروج؟، فقرر العودة إلى الحديث مع الرئيس في اليوم التالي، لكنه ابتلي بأول زميل صادفه:

- ستخرج؟

- ولماذا قررت ذلك؟

- الجميع يتحدثون عن الموضوع، نعم وقد أعطاني رئيس قسمك جزءً من مهامك.

لقد أدرك الأستاذ أن حديث الأمس فُسّر من قِبل الرئيس على أنه موافقة على المغادرة الطوعيّة، والآن سيكون عدم الموافقة عطاءً ومنّة من الرئيس، وستكون خطوته كفعلة رجل غير جدي ومتقلب يريد أن يخرج ثم يتراجع عن الخروج، أو أسوأ من ذلك : أراد الخروج ولكن لم يستقبله أحد في مكان آخر.

فاتصل بمن دعاه سابقاً للعمل، ولحسن الحظ ظلت الدعوة مفتوحة، وخلال أُسبوع أصبح يعلّم في جامعة أُخرى، وبالنتيجة سار كل شيء للأفضل، لكن ذلك الحديث بقي في ذاكرته لفترة طويلة.

كان هدف التأثير في هذا التلاعب هو الشعور بالفخر والاستقلالية لدى الأستاذ، الشخص الذي يعرف قيمة نفسه، فكان البقاء في ذلك المكان بالنسبة له تقليل من قيمته وإهانة لكرامته.

بدا رئيس القسم كعالم نفس جيد، فقد مارس تحدياً على الاستاذ، (تتمسك بهذا المكان؟ ومن الصعوبة أن تجد مكاناً آخر؟).

وتمثّل الطُعم بالتلميح إلى الاختيار: نحن نتمسّك بهذا المكان، ولا يجب أن يكون لديك مشكلة مع التوظيف ، وليس من الصعوبة الحماية من هذا التلاعب، لكن فجائية طرح السؤال، وبالتالي الحيرة قد منعت ذلك، فكان يكفي أن يجيب على سؤال الرئيس:

- لم أفهم.
- أقول: كثيرون منا هنا، بمن فيهم أنا، مرتبطون بهذه الجامعة بظروف حياتيّة مختلفة، لكن ما الذي يبقيك أنت هنا؟
- بأي معنى؟

- ربما ينوي أحد أقربائك التقديم على هذه الجامعة، ويجري عميد الجامعة حسماً لتكلفة التعليم، وكثيرون أتوا للعمل هنا من أجل أولادهم فقط، فأنا من أجل حفيدي، وآخرون لم يفلحوا في تأمين عمل في مكان آخر، أما أنت فهل من شيء يبقيك هنا؟

- لا أعرف، لم أفكر بذلك، وبالمناسبة لماذا أنت مهتم بذلك؟

- ألا ترى، أن القبول في هذه السنة قليل، وقليلة هي أعباء المعلمين، لذلك من الضروري لي معرفة خططهم ومهماتهم، واذا كان هناك من ينوي المغادرة، فإن ذلك سيحل مشكلة حجم العمل، وأنت شخص واعد وبالتأكيد لديك اقتراحات في هذا الجانب.

- إذا قررت المغادرة فستكون أول شخص أخبره بذلك.

- أنتهز هذه الفرصة وأريد أن أحذرك من أن شخصاً ما في إدارة الكليّة غير راض عنك.

- من؟ وبماذا غير راضٍ.

- حتى الآن أنا بنفسي لا أفهم من أين تهب الريح؟

- وبماذا يتجلى عدم الرضى؟

- كما يبدو أن القسم التعليمي مستاء بخصوص واجباتك، ويحدث ذلك عادةً عندما يعطيهم أحد من القيادة أمراً.

- أيمكن لأنني وضعت لابن أحدهم علامة سيئة في الامتحان؟ ولا أرى حتى الآن لديّ هفوات أخرى.

- لا أعرف، من الممكن ذلك.

- على فكرة.. إن حفيدك لا يتعلم عندي.

- لا.. انه لا يشكّل لي مشكلة.

- الحمدلله.. وفي أي صف يدرس؟
- في الرابع.
- هل يعمل أم فقط يستمتع بالحياة الطلّابيّة؟
- يكسب..
- وهل بحثت له عن مكان عمل؟ فمن الواجب الاهتمام بذلك مسبقاً، فهذا ليس كما كان في الحقبة السوفييتيّة.

بعدها يستمر الحديث عن الحفيد... إلخ.

يجب أن يكون القارئ قد رأى هنا تقنيات الدّفاع السلبي: تأخير الإجابة عن طريق العديد من التساؤلات، وفي نهاية المطاف تحويل الحديث إلى موضوع آخر.

لقد لاحظ القارئ على ما يبدو، تلميحاً إلى دفاع "وضع النقاط على الحروف". فلو كان الحفيد من بين أولئك الذين سيخضعون للامتحان عند الأستاذ المساعد، لكان رئيس القسم في حالة من الارتباك والخسارة المعنويّة، (وضع النقاط على الحروف، قد فعل فعله).

تلاعب "تجنب الرّد"

يأتي المرؤوس بمشكلة لا يستطيع حلها بنفسه، ولكي لا يظهر المدير عدم رغبته في التعامل مع المشكلة، يبدأ تدريجياً بإثارة المرؤوس بإلقاء اللوم على أوجه القصور الحقيقيّة والمزعومة، لينفجر المرؤوس في النهاية وينتقل بصوته إلى نبرات عالية شاعراً بالإهانة، ويجب أن يتم فض الحديث بسرعة، "تعلم كيف تتحكم بنفسك أولاً، ثمّ تعال إلى هكذا لقاء".

إنّ هدف التأثير في هذه الحالة هو مزاج المرؤوس الحاد. فالمدير يعرف نقطة الضّعف هذه ويستغلها، ويتمثل الطعم بالتعليق من قبل المدير.

ويمكن للتلاعب بالمرؤوسين أن يحدث بصيغة المزاح كما في الحالات التالية:

* * *

يضع المدير جدول الإجازات، والكل يريدها في الصيف، وهذا مستحيل، عندها يسأل كلاً من المرؤوسين الرجال:

- هل تحب الفودكا الدافئة؟
- لا، الباردة أفضل.
- والنساء التي تفوح منها رائحة العرق؟
- أوه
- واضح.. سوف آخذ ذلك بعين الاعتبار.

وبناءً على ذلك لم تعط اجازة لواحد منهم في أشهر الصيف. فكما يقال "وفقاً لرغبات الكادحين".

* * *

يقرع الباب.. "من هناك؟" "يجب التّكلّم" – "كم عددكم؟" "اثنان" – "كان من الأفضل ألا تتكلم".

الفصل الثاني عشر

التواصل في سياق العمل.. المحادثات

يجب الاستماع للطرف المقابل وكأنه ليس خصماً.   م. يغفينيف.

١٢ – ١ خلق الظرف المرغوب فيه

تراكم المزايا

يتحدد نجاح المحادثات بدرجة كبيرة وفق الظرف الذي تجري فيه، فتوجد مجموعة من الظروف التي تبدو للوهلة الأولى عديمة القيمة، لكن يسمح النّظر فيها بتهيئة البيئة المطلوبة أولاً، وثانياً بالتراكم الخفي للتفوق النفسي على الشريك، فيؤثر العديد من هذه المزايا (التفوق) على العقل الباطن للشريك، مما يؤدي إلى الانجذاب.

تعتبر الظروف وأنماط وقواعد التحكم الخفي التي سيجري الحديث عنها أدناه عامة، وهي قانونية ومنصفة، ليس فقط بالنسبة لمفاوضات الوفود، ولكن لإجراء محادثة تجارية بين شريكين أيضاً بغض النظر إذا كان الحديث عن مواطنينا أو عن شركاء أجانب.

ماذا عليك أن تعرف؟

- ليس المبادر إلى المحادثات من يمتلك التفوق النفسي، بل أولئك الذين يقترح عليهم عقدها، لذلك يتوجب الاقتراح على الشريك أن يعين

الوقت المريح له، وبطريقة التأثير هذه، أولاً، هناك احتمال أكبر لعدم رفض اقتراح الاجتماع، وثانياً: يظهر احترام الشريك من الكلمات الأولى.

- يعتبر بعض رجال الأعمال أن الذهاب لتقديم تنازلات منذ البداية هو إظهار لضعفهم، ولكن تعمقت قناعة معاكسة في ممارسة علم الإدارة وهي: إن تقديم تنازلات قليلة يعتبر علامة على الأخلاق الحميدة والمرونة واحترام الشريك، وعندها لا ينظر إلى الثبات اللاحق للحفاظ على المصالح الشخصية على أنه مظهر من مظاهر العناد والأنانية، وإنما كخطوة قسرية.

- يمتلك الوفد الأكثر عدداً تفوقاً نفسياً، لذلك يخضع تشكيل الوفود لمبدأ التكافؤ (المساواة) في عدد أعضاء الوفد، فيتم الاتفاق مسبقاً على عدد المشاركين، ويمكن خرق قاعدة التكافؤ بسبب الظروف التي يجب إقناع الطرف الآخر بها.

- تسير المحادثات بشكل أسرع كلما كان عدد المشاركين أقل، لذلك إذا كانت المسألة تتعلق بإبرام اتفاق سريع ما، فيجب الإقلال من عدد المشاركين في المحادثات.

ويكون الاحتمال الأكبر لإبرام الاتفاقات هو المحادثات الثنائية (فرد- فرد)، رغم وجود مجازفة بأنه يمكن إغفال بعض النقاط في الاتفاقية، لذلك عليك أن توازن وتختار، آخذاً بعين الاعتبار أن الوفود كثيرة الأعضاء قلما تتوصل إلى اتفاقات.

- مكان إجراء المحادثات.

أين يتم اللقاء؟ (في مكتبهم، في مكتبك، أو في مكان محايد؟).

أظهرت التجربة أنه من الأفضل التفاوض في منطقتك أو في منطقة محايدة، فالاجتماع في دولة اجنبية غير مجدٍ، حيث تتقلص إمكانية الوصول إلى المعلومات، ويزداد القلق والتكلفة المتعلقة بالرحلة، بينما يجعل الاجتماع في المنزل السيطرة على الوضع سهلة.

فعلى سبيل المثال: يشدد فرع شركة "الجرارات" في كاليفورنيا سيطرته على مسار المفاوضات من خلال دعوة الزبائن الأجانب إلى رحلة على متن قارب (يخت)، فيحصل بذلك على ميزة وتفوق نظراً لأنه يقوم بعزل الزبائن عن الهواتف والتدخلات الجانبية، فلا ينشغلون بالأمور قليلة الأهمية، وفي الوقت نفسه تكون فرصة وصولهم إلى المعلومات محدودة.

أصبح ترفيه رجال الأعمال نمطاً مقبولاً لقضاء الوقت في المناطق المحايدة، ويستخدم بشكل اساسي من أجل التعارف وتحسين العلاقات المتبادلة مع أعضاء الفريق المقابل.

إن أكثر من استعمل الترفيه أثناء العمل هم اليابانيون، فهم ينفقون ١,٩٪ من الناتج القومي الإجمالي على ذلك، وحتى اكثر مما ينفقونه على التسليح (١,٥٪). أما الأمريكيون فيعتبرون أن النفقات الضخمة على الترفيه التجاري أمر سخيف، وبالنتيجة، يؤدي الاهتمام غير الكافي في بناء العلاقات المتبادلة إلى مصاريف باهظة أثناء المفاوضات الرسميّة المطولة.

يفضل رجال الأعمال المنتجعات في المناطق المحايدة، والمتوضعة جغرافياً في منتصف المسافة بين الأطراف المتفاوضة، فعندها يوجدون في ظروف متساوية: فكلا الطرفين مسافر، وكلاهما يفتقر إلى فرصة الوصول

إلى المعلومات، فينشأ حافز بالعادة لكلا الطرفين لإبرام اتفاق في أقرب وقت ممكن (تكلفة التنقل والتواجد في الفنادق تحفّز على إبرام العقود بشكل أسرع).

ولكن ليس دائماً، فذات مرّة أجريت محادثات بين ممثلين لشركات أميركية وروسيّة في منتجع جنوب فرنسا، فقال الروس بصراحة أنهم لا يريدون تقصير فترة إقامتهم في هذا المكان الجميل وإبرام الصفقة قبل الأوان.

- وهكذا، فإن الجانب المضيف يتمتع بميزة نفسية معينة في المفاوضات، (في المنزل حتى الجدران تلعب دوراً مساعداً)، و بالإضافة إلى ما سبق، فيوجد في جعبته تلك الأداة مثل عرض الشاي أو القهوة، فهو يساهم في المواقف الصّعبة من المفاوضات في استرخاء الخصم، ويساعد على التغلب على العقبات التي تنشأ ويحسّن الجو العام.

إن عرض "تقديم الشاي أو القهوة" لا يُعتبر عموماً واجباً على المضيف، لذلك ينظر إليه على أنه مظهر من مظاهر الترتيب واللياقة، ويدخل في إطار الواجبات وفقاً لأخلاقيات العمل في تلك الحالة فقط، عندما تطول المفاوضات، فتقدم القهوة أو الشاي للضيوف أولاً بدءا من رئيسهم، ومن ثمّ بنفس الترتيب لأعضاء فريقه.

تعد الكراسي الصلبة أكثر ملائمة للعمل الفكري المثمر (لاحظ على سبيل المثال، أنه لا يستخدم لاعبو الشطرنج سوى الكراسي الصّلبة، على الرّغم من أنهم يلعبون لمدة ٥ ساعات أو أكثر)، فالكراسي الرّخوة والطريّة ترخي الجسم أولاً ومن ثمّ الدماغ، فإذا أردت أن تجعل الشريك أكثر مرونة فأجلسه في كرسي طري، وسيكون تفوقك أكبر إذا كانت الكراسي عميقة

ومنخفضة، وستكون أعلى من الشريك في الفراغ، ويعتبر ذلك في اللاوعي موقفاً أقوى.

- إذا كانت أغلبيّة أعضاء الوفد من جنس واحد، فإن وجود شخص جذّاب من الجنس الآخر في تشكيلته يزيد من هيبة أعضاء الوفد.
- لا يشعر الزّوار الذين يجلسون وظهورهم إلى الباب بالراحة، لذلك إذا أردت أن يشعروا بأنفسهم وكأنهم في بيوتهم، اجلسهم بحيث ينظرون إلى الباب (كما ينبغي أخلاقياً)، وإذا كان الهدف هو خلق عدم الارتياح لهم، فأجلسوهم وظهورهم إلى الباب.
- عندما يكون اللقاء وجهاً لوجه، من المفضّل الجلوس في زاوية، وفي ظلّ الظروف المتكافئة الأخرى فإن الخلافات تنشأ في هذا التوزيع فالنسبة أقل منها لدى الذين يجلسون بعضهم مقابل بعض، وكلما كانت الزاوية بينكم أكثر حدّة، كان الاتفاق أسهل، والشّكل الأمثل هو الجلوس جنباً إلى جنب (إذا سمح الوضع)، واذا كانت المهمة هي إثارة الخلاف، فاجلس مقابل الخصم مباشرة، وليس من الصدفة أن تحمل كلمة "المواجهة" معنيين: "الموضع مقابل بعضهما بعضا"، و"الخلاف". ويستعمل المعنى الثاني كما هو معروف، أكثر من الأول.
- اذا أردت التأكيد على احترام الشريك، اجلس على يساره (يعتبر المكان على اليمين حسب العرف أكثر تشريفاً). وإذا اردت ان تخلق له عدم الارتياح فاجلس على يمينه، وسوف تكون مرتاحاً في الحديث أكثر منه.

يتجلى الأمر هنا في وظائف الأعضاء لدينا: من المريح أكثر للمتحدّث أن يدير رأسه إلى اليسار بدلاً من اليمين، (لذلك لا يتم وضع المشاهد في الركن الأيمن، لأن المتحدّث عادةً لا ينظر أمامه مباشرة أو إلى اليسار قليلاً،

وهذا الأخير لا ينسب إلى المتحدثين المحترفين المدربين على الانتباه إلى كل جزء من القاعة).

-أثناء المفاوضات التقليدية، يجلس ممثلو الجانبين في مواجهة بعضهم البعض، وغالباً على طرفين متقابلين من طاولة الاجتماعات، وللأسف فإن هذا الوضع يزيد من حدة المواجهة، وعلى العكس من ذلك فإن الجلوس في زاوية يساهم في تعزيز التعاون، وإذا نظر المشاركون في المفاوضات إلى هذه العمليّة على أنها بحث عن حلول تعود بالنفع على كلا الطرفين، فيجب على الوضع الجسدي ان يعزز التعاون بدلاً من خلق الخلاف.

وبمثابة بديل لطاولة المفاوضات، يمكن للمشاركين من الطرفين أن يتوزعوا في جانب واحد من الطاولة، "مواجهة المشكلة"، المعروضة في الملصقات أو الظاهرة على الشاشة، وهكذا سيتقاتلون مع المشكلة وليس فيما بينهم.

قام اليابانيون بعد أن وضعوا جميع المعلومات المتعلقة بالمفاوضات على الجدران بتهيئة بيئة تجعل جميع الأطراف المعنيّة بالمفاوضات "ترى المشكلة"، فيتناوب المتحدثون في الذهاب إلى المواد المعروضة، ويجب أن يؤخذ الجانب النفسي في الاعتبار عند توزيع المشاركين في المحادثات التجارية، وغالباً ما توضع الطاولات في مكان العمل على شكل (T)، وكلما كان موقع القائد أعلى، كان حجم الحرف (T) أكبر، فيقترح على الزّائر الجلوس وراء الطاولة التي يجلس على رأسها صاحب المكان، وفوراً تظهر علاقة الهيمنة من جانب المضيف.

واذا أرادوا تجنب ذلك، فسيجدون أماكن متساوية للمشاركين في المحادثة، مثلاً عند "أسفل" الشكل "T" أو وراء طاولة منفصلة، و يؤثر شكل الطاولة على طبيعة المفاوضات، فتضمن الطاولة المستديرة المساواة بين

المشاركين، والتبادل الحر للآراء والنظرات، أما المحادثة حول طاولة المجلات فستحمل صفة غير رسمية، واذا اقترح صاحب المكتب على الزائر أثناء المحادثة فنجاناً من الشاي أو القهوة، فإنه يضع المحادثة في جو ودّي.

- يوفر التسجيل الكامل (نسخة، مسجلة، كاميرا أو فيديو) ميزة كبيرة إذا لم يكن لدى الجانب الآخر مثل هذا التسجيل، لأنه يتيح للتحليل في المنزل العثور على نقاط الضّعف في موقف المعارضين، لذلك إذا كنت ترغب في إظهار حسن التصرّف لهم فوافق مسبقاً على أن يضمن كلا الطرفين لنفسه فرصة مماثلة.

ويعتبر تلاعبياً ذلك التنظيم للمفاوضات الذي يحتفظ بواسطته جانب واحد فقط بهذا التسجيل الموصوف أعلاه، وتعطي تسجيلات الفيديو خاصة مزايا كبيرة جداً، فبالإضافة إلى إمكانيّة تحليل الخطابات الملقاة، فإنها تسمح بتقييم مستوى صحتها، وتساعد في ذلك الإشارات غير اللفظيّة المصاحبة للكلام: تعبيرات الوجه، حركات العينين، الإيماءات، الوقفات، وحركات الجسد اللّا إرادية.

- التحضير الجيد - هو الظرف الحاسم لنجاح المحادثات، فيتم التأثير على الشركاء بواسطة الوقائع وإدارة العمل الموثوقة، ويتضمن التحضير:

- الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الشركة التي تجري معها المحادثات، وعن أعضاء الوفد، وخاصة حول رئيسه (المنصب، سلطته، الوضع العائلي، الاهتمامات، نقاط القوّة والضّعف والسّيرة الذّاتيّة إلخ).

- الكشف عن الشخصيّات الرّئيسيّة في الشركة المنافسة: إن ممارسة التقصي عن الشركات التي تجري معها المفاوضات، وممثليها أمر شائع وطبيعي لدرجة أنه لا ينبغي أن تخجل من إظهار أنك تعرف الكثير عنها،

علاوة على ذلك، فإنها ستظهرك بأفضل حال وتريحك من المواقف غير السّارّة، عندما يبدؤون بخداعك، آملين في عدم معرفتك لخصومك "ذر الرّماد في العيون" و الخ.

تساعد المعلومات عن شخصيّة الشّريك في العثور على حجج مقنعة اضافيّة، وتبين الحادثة الحقيقيّة التالية فائدة المعلومات وخاصّة السّريّة عن أعضاء وفد الشّركات:

تسنى لمستضيفي المفاوضات عند تحضيرهم لها، معرفة أن لدى رئيس وفد الضيوف عشيقة في المدينة التي تجري فيها المفاوضات، ويستغل رحلات العمل من أجل اللقاء بها، وعندما علم المضيفون برغبة رئيس الوفد بالحصول على حجة للمجيء إلى هنا مرة أخرى، اقترحوا خيارات جديدة للتعاون تعود بالفائدة لهم، فيبحث الشريك عن فرصة لجعل هذه الخيارات مقبولة بالنسبة لمنظمته.

من الضروري جداً أثناء التّحضير للمفاوضات معرفة "الشخصيات الرئيسية" في شركة الضيوف.

تعني كلمة (key person) بالإنكليزية "الشخصية المفتاحية" وهو الشخص الذي يعد رأيه في دائرة معينة من القضايا حاسماً بالنسبة للقيادة، ويعد هؤلاء الأشخاص في كثير من الأحيان أوراقاً رابحة في عملهم، ولا يشغلون مناصب عالية، وبحكم أوضاعهم لا يدخلون في تشكيلة الوفود، لكنهم يكونون الرأي الذي يتبناه لاحقاً أعضاء الوفد.

إنه من الضروري جداً للمبادرين في المفاوضات العثور على هذه الشخصيات الرئيسية، والتعرف على رأيهم، ومحاولة اقناعهم بجاذبية مقترحاتهم.

يجد بعض المشاركين طريقة لمعرفة الموعد المحدد لاستكمال مفاوضات خصومهم ويرفضون تقديم تنازلات كبيرة طالما لم يحن الوقت، ويمكن للمشاركين المحليين معرفة ذلك عن طريق الاستفسار عن وقت حجز الفندق أو الدعوة بلباقة لإجراء تأكيد لبطاقات العودة.

يحاول المفاوضون المتمرسون عدم الوفاء بالمواعيد النهائية للشركاء، فهم يختارون خطوة أقل تسرعاً مما خطط له الواصلون، أو التي يتّبعونها عند وجودهم في منازلهم.

- تختلف مدّة المفاوضات اختلافاً كبيراً لدى ممثلي الثقافات المختلفة، فالأميركيون نافدو الصّبر يرغبون عادةً ان تستغرق المفاوضات أقل وقت ممكن، ففي محادثات السلام في باريس حيث نوقشت نتائج الحرب في فيتنام، حجز الوفد الأميريكي غرفاً في الفندق لمدة أسبوع، بينما استأجر زملاؤهم الفيتناميون قصراً لمدة عام، وكان على الاميريكان أثناء المفاوضات تجديد حجزهم الأسبوعي باستمرار من أجل التكيف مع وتيرة الفيتناميين البطيئة.

يقدم المفاوضون عادةً تنازلات أكثر عند الاقتراب من نهاية المهلة المعطاة لإتمام المفاوضات، فالشعور بالإلحاح يضعهم في موقف غير مؤاتٍ مقارنةً بشركائهم المفاوضين الأقل عجلة من أمرهم.

سيقدم الأميريكان مزيداً من التنازلات كلما اقتربوا من المهلة النهائيّة (الانشغال بالمواعيد) للتوصل إلى عقد موقّع (التركيز على تحقيق الهدف).

دعت شركة برازيليّة الاميريكان لإجراء مفاوضات في البرازيل قبل اسبوع من عيد الميلاد، وقد أدرك البرازيليّون الذين علموا أن الاميريكين يرغبون في العودة إلى الولايات المتحدة بحلول العيد، أنهم يستطيعون

ممارسة ضغط قوي لتقديم تنازلات وإبرام الاتفاق بسرعة، فكان من الواضح أن الاتفاق الموقّع كان لصالح البرازيليين.

- يجب على المفاوضين النظر إلى الدعوات لتناول الإفطار والعشاء والاستقبال والحفلات والرحلات كمناسبة لبناء علاقات شخصيّة وكجانب رئيسي في عمليّة التفاوض.

وعندما يسأل المفاوضون الأميريكيون الذين يشعرون بالانزعاج الواضح بسبب الشكليات اللامتناهية والحفلات والثرثرة، كم عليهم أن ينتظروا قبل البدء في العمل؟ فإن الجواب بسيط: الانتظار حتى يبدأ المعارضون في العمل، وقد بدأ العمل بإجراء مفاوضات ناجحة، حتى ولو لم تقل أية كلمة عن القضيّة.

- يتم التركيز أثناء المفاوضات على المشكلة، فإيلاء الاهتمام الخاص لشخصية الشريك يمكن اعتباره علامة على الضعف وغياب الحجج العمليّة، وكلّ ما يتعلق بشخص الشريك يتواجد بشكل ضمني: تخبرك المعلومات عن الشريك التي تمّ الحصول عليها أثناء التحضير بالطريقة التي يجب فيها إدارة الحديث، فاذا كانت مهنة الشريك هي "الهندسة" (مثلاً: تقني – تقني متقدم-كبير التقنيين-كبير المهندسين – مدير)، فعندها ستكون الجوانب التّقنية للعمل هي الأكثر اهتماماً وأهميّةً بالنسبة له، واذا كانت مهنته "عامل إنتاج" (مشرف-مشرف مناوبة- مشرف ورشة- مشرف إنتاج-مدير)، فسيكون ميالاً أكثر إلى تفاصيل التنفيذ الفعلي للمشروع، أما بالنسبة للشريك "الناشط الاجتماعي" (حزب، كومسومول، نائب المدير، مدير) فإن للعامل الإنساني الأهميّة الكبرى، وبالنسبة لرجل أعمال شاب لم يعمل يوماً في البنى الحكوميّة، تكون الأهميّة للفوائد الفوريّة التي يحصل عليها.

إن ما قيل لا يعني أن الفئات المذكورة أعلاه تهتم بجانب واحد فقط من المفاوضات، فالإنسان يميل إلى التّعلّم واكتساب المعرفة، ومع ذلك فإن طريقة التّفكير الرّاسخة تعرف بنفسها عند تحديد الأولويات.

- من المعتاد أن يقود المفاوضات رؤساء الوفود، أما البقيّة فتدخل في المحادثة بدعوة من القائد، وإذا رغبوا في التحدّث، طلبوا منه الإذن، ويمكن لخرق هذه القاعدة أن يفسد المفاوضات، لكن هناك جانب نفسي بحت فينظر إلى المعلومات الواردة من الشخص ذي المكانة الأعلى على أنها أكثر موثوقيّة وأهميّة ولا تفترض تبايناً في مواقف أعضاء الوفد.

- لا توافق أبداً، ودون أي تردد على السعر المقدم لك حتى ولو كان أكثر من مناسب، خذ استراحة، فبمجرّد إعطاء إجابة إيجابيّة، فإنك تعطي الشّريك انطباعاً بأن السّلعة رخيصة، وقد يؤدي ذلك إلى تغيير موقفه: فإما ان تنشأ ظروف ترفع السعر فعلاً، أو سيتم تأجيل توقيع العقد إلى الأبد، ولكي لا يحدث ذلك، عليك بالمساومة التي ترتبط بجوهرها أو شكلها بطبيعة الحالة.

- القاعدة الأساسية للتسوية : قبل أن تقطع الفطيرة قم بتكبيرها، وبحكم ذلك كلما كان نطاق المناقشة أوسع، زادت فرص الأطراف في التعويض غير المؤلم عن التنازلات التي قدّمت لحل المشكلة الرئيسيّة، فعلى سبيل المثال: "اذا تنازلت في السعر، سنأخذ على عاتقنا تدريب الكادر".

لا يسمح في المفاوضات إلّا بالإشارات المفهومة من قبل جميع الحاضرين، فقد تعطي الإشارات الأُخرى انطباعاً عن "لعبة غير نظيفة"، لذلك ينصح بتجنبها.

- لا يمكن لأعضاء الوفود ترك المفاوضات، وتمثل استثناء تلك الحالات المتعلّقة بتوفير الرعاية الطبيّة، اما إذا خرجوا بهدف الحصول على معلومات اضافيّة لفريقهم، فإن ذلك يمنح ميزة أحاديّة الجانب في المفاوضات، وهو أمر غير أخلاقي، واذا تغيبوا لأمور شخصيّة، فهذا عدم احترام مباشر للشركاء وتقليل من قيمتهم.

فيمكن الحصول على المعلومات المفقودة من خلال إعلان استراحة، وسيكون بوسع الطّرف الآخر الاستفادة منها أيضاً.

- يجب أن تكون أيادي أعضاء الوفد على الطاولة أثناء المفاوضات، فمن المعروف أن الأيدي تعتبر مصدراً للمعلومات، فعندما تكون مخفيّة، فينظر إلى ذلك في اللاوعي كوضع متوتر لدى الشريك.

وتشير الأيدي المستلقية بهدوء إلى الطمأنينة، بينما تدل الأصابع المتشابكة على الحماية والدّفاع.

- لا يُسمح بالتدخين أثناء المفاوضات إلّا في حال استيفاء شرطين:

عند وجود منافض سجائر على الطاولات، والحصول على إذن من السّيدات الحاضرات.

- إن الكتابة في دفتر الملاحظات أثناء الحديث أو المفاوضات عادة راسخة دخلت في الحياة العمليّة اليوميّة، وينظر إلى من لا يسجّل بسلبيّة:

"أيعقل أنه لم يسمع مني شيئاً مفيداً؟ لذلك يجب أن يسجّل بعض الملاحظات على الأقل، ولو لعدم ازعاج الشّركاء".

- يجب أثناء العلاقات التجاريّة تجنّب الإيماءات المألوفة كالتربيت على الكتف، ويشكل الأميركان استثناءً وليس جميعهم.

- هناك قاعدة: اذا تمّ بعد الاتفاق الشفهي إبرام اتفاق مكتوب لا يتضمّن أية من نقاط الأول فإنّ هذا الأخير يفقد قوته، وإن جهل هذه القاعدة غالباً ما خذل رجال الأعمال لدينا.

إن عدم تضمين جزء من الاتفاقات الشفهيّة في الاتفاق المكتوب لا يأتي صدفة، فهم ينسون ما يرغبون في نسيانه، ومن السهل بعد دراسة تفصيليّة أكثر أن يقرر طرف ما تدقيق الاتفاق الأول.

واذا لم تكن راضياً عن الاتفاق المختصر الحاصل، فلا توقعه وقدم خيارك، أو وقعه مع تضمينه بروتوكول الاختلاف في وجهات النظر.

- إن الاتفاق الشفهي متساوٍ مع المكتوب حصراً عندما يوقع مع الشخصيّة الأولى، أما مع البقيّة فيلعب دور بروتوكول النوايا، أي دون حتميّة التنفيذ.

- إن إحدى قواعد التواصل- هي البدء بما هو مشترك مع الجليس، مثلاً الطقس (واحد للجميع) وكذلك إظهار الاهتمام لمزيد من التّفهم، أما بقية الظروف فيمكن أن تفرّق "الأحداث السياسيّة والمعارف المشتركون بسبب اختلاف الموقف تجاهه".

ذات مرّة أثناء محادثة تجاريّة، تحدّث المؤلّف بطريقة عرضيّة مع شركة ثالثة ورد اسمها أثناء الحديث، فتسبب ذلك باستياء الشركاء في الجلسة: "لسنا سعداء لاتصالك معهم، فأجهزة الكمبيوتر التي اشتريناها من عندهم تتعطّل باستمرار ويكبدنا هذا خسائر كبيرة"، فتكوّن انطباع أن جزءاً من الاستياء من هذه الشركة يقع علينا أيضاً، وبصعوبة تسنى تصحيح الموقف، ومنذ ذلك الحين أخذ المؤلف درساً ليكون حذراً في مثل هذه المسائل.

- لنتخيل الموقف: أنه يوجد في أقوال الشريك ما لا توافق عليه مطلقاً، لكن يمكنك قبول بعض النقاط، فيجب أن تبدأ طرح رأيك بما توافق عليه، فتترافق الموافقة مع افراز الأندرفينات (هرمونات الرضى) التي تؤثر إيجابياً على مسار المحادثات اللاحق.

- بالنسبة للضيوف الذين حضروا إلى المفاوضات، فهم خططوا بالتأكيد لبرنامج ترفيهي: زيارة المسارح، والحفلات الموسيقيّة، المطعم (أو تنظيم مأدبة) والتعرّف على المعالم السياحيّة.. الخ.

- تكون الدعوة في البلد الأجنبي على المضيفين، فهم المبادرون إلى المفاوضات، ويلمح عدم وجود دعوات عادة إلى فقدان الاهتمام بالشريك، و بالعادة يكون دفع التكاليف على الجهة الداعية، وتشكل ألمانيا استثناءً: فيجب التدقيق حول من سيدفع، فيمكن أن يقترح أن كلاً يدفع عن نفسه.

- ليس من المعتاد في عدد من الدول الأوروبية الانتقال بعد مأدبة الغداء إلى القضايا التي تخص المفاوضات إلّا بعد شرب القهوة، ويفترض أن يتحدثوا بعد الغداء في فرنسا عن الفن، وفي بريطانيا عن الرياضة.

ولهذه الطقوس اساس نفسي سليم، فبعد الشّبع يكون للمفاوضين مزاج جيد ومن السّهل عليهم التّوصل إلى اتفاق، وتنشط القهوة العمل العقلي.

- عند العمل مع شركاء أجانب، ينبغي مراعاة الاختلافات بين الثقافات في تصور وتنظيم المكان. وإليكم بعض الاستنتاجات التي توصّل إليها عالم الطّب النفسي الأمريكي ادوارد هول في كتابه "المقياس الخفي"، إذ يتحدث هول كيف تمت دعوته لتوضيح أسباب الاحتكاك غير المفسّر الذي

نشأ في فروع الشركات الأميريكية المتمركزة في ألمانيا و سويسرا، فقد عمل هناك وتحت سقف واحد موظفون محليون وخبراء مدعوون من الولايات المتحدة، وهكذا بدا أن حجر العثرة هو الأبواب، والحقيقية أن الأميريكيين اعتادوا على العمل إما في غرف كبيرة، أو في غرف متعددة مفتوحة الأبواب: "يجب على الأميريكي أن يكون في الخدمة في حالة تنسيق مع الآخرين"، ويعني المكتب المفتوح أن صاحبه موجود، والأهم أنه ليس لديه ما يخفيه، ومن المعروف أن ناطحة سحاب مؤسسة فورد في نيويورك مبنية بالكامل من الزجاج الذي تتم رؤيتها من خلاله وهذا يخلق نمطا معينا لسلوك الموظفين ويجعلهم يشعرون أن "الجميع معاً يفعلون شيئاً واحداً مشتركاً".

أما بالنسبة للألماني، فيمثل مكان العمل هذا تجسيداً لأبشع كوابيس الليل، فالأشكال الألمانية التقليدية مختلفة اختلافاً جذرياً فكل غرفة مجهزة بأبواب متينة (من طبقتين غالباً)، فيرمز الباب المفتوح على مصراعيه إلى درجة شديدة من الفوضى.

إن التقليل من أهمية مفهوم الفسحة الفردية يولد السخط، فقد اشتكى الألمان الذين كانوا يعملون في فروع الشركات الأميريكية في ميونخ وهامبرغ من أنهم كانوا تحت مراقبة متيقظة (الأبواب المفتوحة)، بينما يسبب الممر المسدود بأبوابه المغلقة شعوراً قوياً عند الأميريكيين بالمؤامرة.

هناك مكان مهم بين الطقوس السلوكيّة الإنكليزيّة، يشغله مفهوم مثل الخصوصيّة (يمكن ترجمتها بتفسير عريض على أنها "الثقة بأن صفوفك لن يتعكر بدون دعوة خاصة")، وبالنسبة للأميريكي، فإن رفض التحدّث مع الشخص الموجود معك في مكان واحد يعني درجة شديدة من الموقف السّلبي تجاهه، بينما يمثل أمراً شائعاً في بريطانيا.

اشتكى أحد الطلّاب الانكليز الذي درس في الولايات المتحدة الأميريكية من أن الأميريكيين لا يقدرون على فهم الأشياء الأوليّة: "ففي كل مرّة أريد فيها أن أكون وحدي في الأماكن العامّة، يتطفّل أحد زملائي في الصّف للتحدث معي، ثمّ يسأل لماذا أنا غاضب؟ وأنا غير قادر على إعطائه إجابة واضحة.

- من الصعب أثناء المفاوضات مع الأجانب تقدير دور جودة الترجمة، فينشأ العديد من النزاعات عندما تفهم الأطراف تعبيراً معيناً بأشكال مختلفة.

ولتوضيح هذه النقطة نعطي مثالاً بليغاً نوعاً ما:

ليس لكلمة "تسوية" في اللغة الفارسيّة نفس المعنى الايجابي كما في الإنكليزيّة ("الحل الوسط الذي يمكن أن يتفق عليه الطرفان")، بل لها معنى سلبي فقط ("شرفها قد تعرّض للخطر" أو "يوجد تهديد لاستقلالنا")، تماماً ككلمة البسيط في الفارسيّة تعني "المزعج" أي المتدخل في الحديث دون دعوة.

سافر الأمين العام للأمم المتحدة ك. فالدهايم إلى إيران لحل مشكلة الرهائن، وقد قوضت جهوده بشكل خطير عندما بثّت الإذاعة والتلفزيون الإيرانيان باللغة الفارسيّة الحديث الذي أدلى به لدى وصوله إلى طهران: "جئت كوسيط للتوصّل إلى حل وسط"، وبعد ساعة من هذا البث رشق الإيرانيون الغاضبون سيارته بالحجارة.

- يمكن ضبط الوقت المستغرق لاتخاذ القرار باستعمال تقنيات بسيطة في التأثير على المشاركين في النقاشات، فوجد على وجه الخصوص أنه إذا كانت درجة حرارة الغرفة أقل قليلاً من اللازم، فإن المحادثات ستنتهي بشكل أسرع، ودون

المساس بجودة القرار، وعلى العكس من ذلك، فإن درجة الحرارة المرتفعة تؤثر على جودة القرار وتطيل اللقاء عن طريق تليين العقول.

يزيد التدخين من الوقت الذي يستغرقه التوصل إلى قرار بمعدّل ٤٠ ٪، بينما يحفّز الضوء السّاطع من عمل الجهاز العصبي، ثمّ يبدأ بإثارته وتهييجه مما يساهم في اختصار مدّة لقاء العمل دون المساس بجودته، كما تساعد الكراسي المريحة والناعمة خاصّة في الاسترخاء واطالة مدّة اللقاء، كما يعمل عقرب السّاعة الذي يتحرك أمام الأعين كمسرّع لسير المحادثة، مما يوفر وقتاً كبيراً، لذلك من المفضّل أن يراه الزّائر أمامه.

عشر قواعد للمحادثة العمليّة

تسمح هذه القواعد بتحقيق تفوّق على الشريك وخلق جو مناسب للتواصل، وإجراء المناقشات العمليّة بشكل أكثر مردوداً بشكل عام.

١- يجب صياغة أهداف محددة.

٢- وضع خطّة.

٣- اختيار الوقت.

أ) المريح لك ولجليسك.

ب) الكافي للمحادثة.

٤- اختيار مكان مناسب.

٥- مهمّة الجزء الأول من المحادثة: جذب الانتباه وخلق جو من الثقة المتبادلة.

٦- يجب اخضاع التكتيك للأهداف.

٧- حاول بأن يتكلم الجليس بشكل أساسي.

٨- كن على مستوى موقعك (واذا انتقدت، فافعل ذلك وفق القواعد).

٩- ثبت المعلومات الواردة.

١٠- لا يجب إنهاء اللقاء فور الوصول إلى الهدف المنشود، واستعمل ست وسائل لإنهاء اللقاء دون أن تزعج الجليس، وسيجد القارئ في الكتاب الأساس المنطقي لهذه القواعد، وشرحها، وجميع أنواع التّفاصيل الدّقيقة المرتبطة بها.

الطرق الست لإنهاء المحادثة دون إزعاج الجليس

١- يجب الشكر (على المناقشة الغنيّة، على المعلومات، الصراحة، وعلى وقته الذي أعطاه).

٢- اشرح بإيجاز ما تنوي القيام به، وبيّن أنك ستتابع ذلك على الفور.

٣- اقترح على الجليس القيام بشيء ما بسرعة، شارحاً لماذا يفضّل أن يقوم به على الفور.

١- قف، وصافحه مودعاً.

٢- رافق الزائر مودعاً إلى الباب.

٣- طبّق على الواقع "اتفاقيّة الإنقاذ" (المساعدة بإشارة مشروطة) مع زميل العمل.

أشرك العوامل النفسيّة

هناك قوانين عامّة لسلوكنا تسمح بخلق البيئة التي تلبّي خطط المبادرة، وإليكم بعض منها:

- عادةً ما يكون التّخلّي عن إجراء لم يبدأ بعد، أسهل من التخلي عن الإجراء الذي بدأ، وإيقاف العمل الذي يتم إنجازه أصعب من الذي يخطط له.

- إن الاعتراض على من تحمل له مشاعر طيبة أصعب من الموافقة عليه، وعلى العكس من المعتاد أن تقول للعدو "لا" عندما يأمل بنعم.

(وتستعمل الحالة الأخيرة في الاستفزازات، فهي تتيح الفرصة للصراخ بـ" لا" تعبيراً عن الاضرار بالنفس).

- يولّد التّهديد الجسيم رفضاً ويستفز الطرف الآخر لعمل عدواني.

الأخذ بعين الاعتبار النموذج النفسي

تزداد فرص حل المشكلة إذا أخذ المبادر في الاعتبار النوع الذي ينتمي اليه صانع القرار: زميل مهرّج أو شخص قليل الكلام، وإن الشخص المهرّج والهزلي – المنفتح، هو الشخص الذي يحب عملية التواصل ويفضل تلقي المعلومات من الناس أنفسهم وليس عبر الأوراق، لذلك فمن الأفضل له تقديم طلبه شفهياً.

أما الشّخص قليل الكلام – فهو شخص انطوائي يفضل الأوراق على التواصل الحيوي، لذلك يستحسن أثناء زيارته أن تقدّم طلبك كتابيّاً وتصمت، دون التّدخُّل في قراءة الطّلب.

(يمكن للقارئ عن طريق هذا الكتاب معرفة المزيد عن المنفتحين والانطوائيين).

وإذا لم يكن معروفاً لك إلى أي نوع من الأنواع المذكورة أعلاه ينتمي صاحب القرار، فمن الأفضل أن تسأله عن الطريقة التي يفضلها، الاستماع أو القراءة؟ فسوف يختار في اللاوعي ما هو مريح له أكثر.

مراعاة الأخلاقيات بصرامة

اختصرت قواعد الأخلاق تجربة الإنسانيّة على مدار العصور في خلق تصوّر إيجابي عن الآخرين، ويتيح الالتزام بها تحقيق الأهداف التالية:

- تجنّب الخلافات النّاشئة من جرّاء الأخطاء في التواصل.

- تكوين انطباع جيّد عن نفسك دون بذل جهود خاصّة لذلك.

- استمالة الجليس إليك دون الإقلال من هيبته.

١٢ – ٢ تقنيّة التقديم الذاتي

مهد الطريق إلى عقل الإنسان من خلال قلبه.

تيشتر فيلد

التأثير والشخصيّة

لا تعتمد سلطة الشّخص على الناس على قوّة عقله وارادته فقط، بل على الانطباع الذي يخلقه وجاذبيته أيضاً، ويلعب خلق الشّخصيّة الايجابيّة دوراً مهماً في تحقيق النّجاح، ودعونا نرَ كيف تؤثر الظروف والعوامل المختلفة على خلق صورة الإنسان العملي التي تأتي من القدرة على تقديم نفسه.

(تقديم النفس بالأفعال)

عند التحيّة، يجب أن ننظر بانتباه إلى عيون الشخص، وكلما كان النّظر والتحديق أكثر، كانت التحيّة أكبر، وتم تقبلها بشكل أفضل، ويجب ألّا تفوتك فرصة مناداة الشّخص باسمه مرّة أخرى، لذلك فإن التواصل الأفضل يكون مع الإشارة إلى وقت اليوم واسم الشّخص: "يومك سعيد، إيفان بيتروفيتش!"، وفي غالب الأحيان، عندما نسمع اسم وكنية شخص نتعرّف عليه، (وخاصة إذا كانوا أكثر من شخص)، فإننا ننساهم (أو ننسى جزءا منهم)، لذلك يجب أن نتعلّم كيفية تذكرهم فوراً ولفترة طويلة.

إنّ الوسيلة الأكثر فاعليّة لتذكر الاسم والكنية (عند ذكرهم لأول مرة)، هي تكرارهم فورا بصوت عال، مثلاً "تشرفنا إيفان بيتروفيتش".

والوسيلة التالية بالفعاليّة هي الرّبط الذهني لما نسمع مع أسماء وكنيات لشخصيات معروفة لنا – معارف أو كتّاب معروفين للجميع، وإذا لم يوجد هكذا شخص، فيمكن أخذ اسم أحدهم وكنية آخر.

كما إنّ الذاكرة البصريّة أقوى بكثير من السّمعيّة، لذلك فإن مثل هذا التّرادف يسمح لنا بالتّذكّر بشكل أفضل.

إذا كانت الوسيلتان الأوليان مستحيلتين لسبب ما، فيوجد وسيلة ثالثة، عبارة عن تكرار ما تمّ سماعه ذهنياً لعدّة مرّات، والوسيلة الأخيرة – هي أن تعطي لنفسك وقفة للتذكّر.

– يعطى الانطباع الأول عن الإنسان عن طريق المصافحة، إذ تدل القصيرة منها على عدم المبالاة، وتشير الكفّ الرّطبة جداً إلى العصبيّة والتّوتر القوي، كما تمثّل المصافحة المصحوبة بابتسامة عريضة والأطول قليلاً من المعتاد مظهراً من مظاهر التّصرُّف بود، وينظر إلى تمسكك بيد الشّريك في يدك على أنه تطفّل، أمّا الصّفعة المنزلقة على اليد الممدودة للمصافحة فتشير إلى الرّغبة في المرور جانباً وتجاوزها .

ففي فيلم أجنبي، يشكو مراسل عاطل عن العمل من رئيسه السّابق، (صاحب المنشور) الذي فصله فقط لأنه صافح المشرف بيد مبتلة، ولم يعلم المسكين أن هذا الأمر يدل على افتقاره للحرفيّة، فيجب على الصحفي أن يكون قادراً على استمالة الناس اليه، بينما تسبب المصافحة بيد رطبة شيئاً من الاشمئزاز.

وبالمناسبة، إن تتعرّق يداك قبل لقاء مهم جداً فهذا رد فعل عادي، فقبل أن تمد يدك للمصافحة امسحها بسترتك، فستحصل على رطوبة طبيعية.

– عند وجود عدد قليل من المشاركين في جلسة عمليّة، ينبغي أولاً على المتأخر أن يحرص على:

١) ألا يزعج ظهوره أمام المشاركين إلا بأقل قدر ممكن.

٢) إظهار أعلى درجات اللباقة.

فعندما تفتح الباب، يجب عليك الاعتذار للرئيس بإشارة ما، والحصول على إذن بالدخول والجلوس، مع إشارة برأسك كتحية للبقيّة، ويجب الانتباه إلى أنه من غير اللائق السلام بصوت عالٍ، وخاصّة إذا كان هناك عدد كبير من المشاركين.

- اذا رنّ جرس الهاتف أثناء الجلسة العمليّة، فإن تصرّف المضيف الذي يحترم الزائر يعتمد على المرحلة التي وصلت إليها المناقشة، فإذا أشرفت الجلسة على الانتهاء، فيمكن رفع السّماعة ووضعها على الطاولة (الميكرفون إلى الأسفل لكي لا يكون الحديث مسموعاً)، واذا كانت المحادثة بعيدة عن نهايتها، فيجب رفع السّماعة وسؤال الزائر عن الوقت المتبقي للمناقشة، بعدها يقال في السّماعة "أعِد الاتصال بعد كذا من الوقت، مشيراً إلى الوقت مع احتياطي ما.

ليس من الضروري السؤال من المتّصل، فإن ذلك سيطيل الوقت، وسيكون من عدم اللائق أن تعرف من المتّصل ولا تتحدّث.

- يستعمل بعض رجال الأعمال في الحديث عدداً من المصطلحات الخاصّة، أما الشباب فيمكن أن يسيئوا استعمال اللغة الشبابية أيضاً، وإن أية كلمة غير مفهومة هي عائق للجاذبيّة وحاجز أمام التّفاهم المتبادل، وكأنها تؤكد أن المناقشين ينتمون إلى مجتمعات مختلفة – مهنية او بالغين.

إذا حدث ذلك دون داعٍ، فيمكن قبوله كطريقة لتكوين الانطباع والحصول على التّفوق النّفسي: "انظر.. أنا اذكى منك".

وهذا كما يقول علماء النّفس تمدد من الأعلى، ومحاولة الحصول على التّفوّق، مما يسبب عادة المقاومة أو الاحتجاج الداخلي على الأقل.

وعلى العكس من ذلك: يظهر الاحترام الكبير من قبل أولئك الذين يستطيعون شرح الأمور الأكثر تعقيداً بوضوح دون اللجوء إلى مصطلحات غامضة، ومن حيث الجوهر تقدم بذلك مجاملة خفية للمستمع: أنت فهمت كل شيء-أحسنت، ويقول المستمعون كشكر على ذلك (ولو لم يكن دائماً بصوت مسموع): "إنه ذكي، لأن شخصا آخر كان سيربك، فلقد رتب كل شيء على الرفوف، فهذا ما يعني أنه متذوق لعمله.

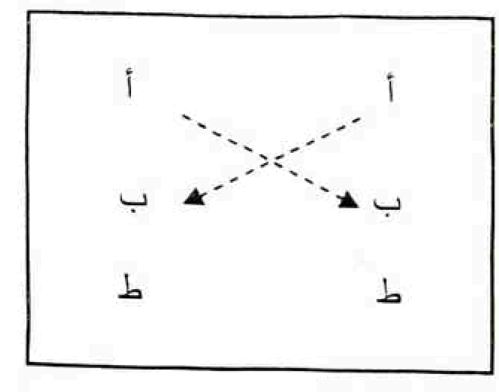
- غالباً ما يصادف المرء في المحادثات العمليّة الآن سماع بعض الكلمات: "موافق"، "ما من مشكلة"، "نعم"، وكثيرون لا يحبون هذا الأسلوب، فيرون فيه (كما تكلموا في العهد السوفييتي) "التزلّف أمام أميريكا".

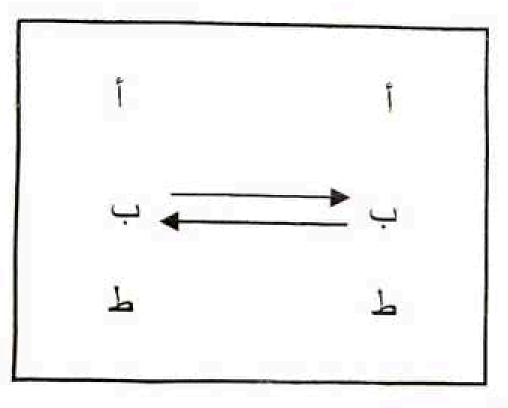
نريد لفت الانتباه إلى أمر آخر، فكقاعدة يتم استعمال كلمات منفردة من لغة ما من قبل الأشخاص الذين لا يتكلمون بهذه اللغة، ولكي نقتنع بذلك، فلنلاحظ: أن أولئك الذين لا يجيدون لغتهم الأم فقط (مثلاً، المترجمون أو كبار السّياسيين ورجال الأعمال والفنانون الذين يجولون باستمرار في جميع أنحاء العالم)، لا يدرجون كلمات من لغة ما في لغة أخرى، ويأتي هذا أولاً من الثقافة العالية في التواصل العملي، ومن الثّقافة اللغوية أيضاً: فمن يحس جيداً بدقائق اللغة، لا يسمح بتشويهها.

إذا تحدّث الشركاء على قدم المساواة، فيأخذ كل واحد موقف "البالغ" وتتم الصفقة المتبادلة "الزميل" (الرسم ٢٥ أ)، وهذا هو التّوزيع الأفضل

للمواقع للحصول على التوافق، ولكن غالباً ما يحدث أن يقاطع الشركاء بعضهم البعض، فيمكنهم أن يردوا : "أتمنى عليك أن تستمع، ثمّ انتقد بعدها"، فيتخذ كل من المقاطع والمعلق موقف الأب "الوالد" (يطلب المقاطع سماعه أولاً، ويصر المحاور على احترام حديثه)، فيتم الامتداد من الأعلى (انظر الشكل ٢٥ ب)،فتشير محاولات تنفيذ التمدد من الأعلى، وتقاطع الصفقات إلى عامل قوي ومؤهب للخلاف.

والأكثر نجاحاً هو رد الفعل التالي على المقاطعة: "دعونا نعطي بعضنا البعض خمس دقائق، لنفهم بعضنا، وبعدها سننتقد". فيسمح لك هذا القول بالحفاظ على صفقة "الزملاء" (الشكل ٢٥أ).





الشكل (٢٥)

وفي حالة وجود شركاء مفاوضين، يجب على أعضاء الفرق التواصل بعضهم مع بعض ومناداة موظفي شركتهم الآخرين بأسمائهم وكنياتهم فقط، وفي كثير من الأحيان، يتجاهل رجال الأعمال وخاصّة الشباب والنساء (اللواتي يبقين دائماً شباباً، بحكم التعريف) هذه القاعدة متناسين الواجب.

يتوجهون في عالم الأعمال الناطق باللغة الرّوسيّة للشباب وموظفي الخدمة بالاسم فقط، بمعنى "لا يستحقون" التواصل بالكنية، ولا تعتبر

الفتوة فضيلة في العلاقات التجارية والعملية، والافتقار إلى الجدارة كذلك، وعندما نرى أن المسائل الجديّة (ونعتقد دائماً أن مسائلنا من هذا النوع) تحل من قبل أشخاص ناقصي الكفاءة، فإننا نتقبل ذلك بشكل سلبي.

إن الكثير من النساء يفضلن أن يتم التواصل معهنّ بدون الكنية، فهكذا يشعرن بأنفسهنَّ (ويرغبن في الظهور) أصغر سناً، لذلك من المناسب لصالح القضيّة الاتفاق مع ممثلات الجنس اللطيف الشابات على أنهنّ بالنسبة لنا كما كُنَّ لودا، تانيا.. الخ، وبالنّسبة للغرباء لودميلا بتروفنا، تاتيانا ايفانوفنا....

إن نهجنا في خطة التواصل أقرب إلى الأوروبي الغربي منه إلى الأميريكي، فأميريكا تفتخر بنهجها الديمقراطي وغير الرسمي في الحياة، حيث لا تعتبر الألقاب ذات أهمية خاصة، وتعد المراسم مضيعة للوقت، يتعامل الأميركيون في المفاوضات مع التمايز في المكانة في حده الأدنى، فيؤكد استخدامهم للأسماء ببساطة على المساواة وعدم الرّسميّة، ويساهم هذا النهج في استرخاء الأميريكيين، لكنه يجعل الكثير من الأجانب يشعرون بعدم الارتياح.

هذا وتعتبر معظم الدول أكثر رسميّةً وتدرجاً من الولايات المتحدة، ويشعر معظم الأجانب براحة أكبر في المواقف الرّسميّة المصحوبة بتمايز واضح في المكانات.

يجب على اليابانيين مثلاً، ان يعرفوا الشركة مسبقاً ومنصب المفاوض فيها قبل اختيار الشكل المناسب للتواصل، ولهذا السّبب يتبادلون بطاقات التعريف الشّخصيّة قبل بدء المحادثات، وفي ألمانيا لا يقوم المفاوضون أبداً بالتواصل بالأسماء مع الزملاء في فريقهم، ناهيك عن أعضاء الفريق المنافس، فكل ما هو غير رسمي يهين بقوة إحساسهم بالكرامة الشخصية والتراتبية.

ويؤكد العمر والجنس وكذلك الرتبة على الأقدمية، ويتطلب الاحترام في معظم دول العالم. فإرسال خبير شاب، وإن كان رائعاً، إلى إندونيسيا على رأس وفد المفاوضين، من شأنه أن يسيء إلى كبار المسؤولين الاندونيسيين بدلاً من أن يسهّل التبادل الناجح للمعلومات التقنية، وسوف يحدث الشيء نفسه إذا ذهب وفد إلى اليابان مؤلف من مجموعة من الرجال تقودهم امرأة.

- يُنظر إلى المحاور الذي يسيء استخدام التأكيدات والإثباتات على أنه مجادل حازم ومتسلط، وتعد هذه الطريقة في إدارة الجلسة مؤهبة للخلاف، وعلى العكس، فعند طرح الأسئلة فإننا نبدي اهتماماً بالمحاور ورأيه، فيعتبر ذلك مجاملة خفيّة تخلق صورة جذابة عن السائل، بالإضافة إلى التفوق النفسي إلى جانب طارح الأسئلة وليس المجيب عليها، وسنقدم في الجزء التالي معطيات تتحدث عن أن المفاوضين ذوي الخبرة يتميزون قبل كل شيء بطرحهم الكثير من الأسئلة.

- يترك المحاورون المنفتحون على النقد انطباعاً مريحاً يتجسد بكلماتهم: "هل أنا على صواب،.."

"إذا كنت مخطئاً صحح لي..". فهذا التكتيك أنيق في التعامل مع المحاور، ويزيد من احترام الأخير لشريكه.

- يجب عدم التسرّع في الرّد على الهجوم غير اللبق، فكلما كانت إجابتك حادّة، يكون جرح المحاور أكبر، وتسوء صورتك وستزداد المواجهة حدةً، فخذ استراحة (وقفة)، وامنح المهاجم بنفس الوقت فرصة لتغيير رأيه واستعادة كلماته، فهذا ما يحدث عادةً فنسمع: "اعذرني، لقد كنت متحمساً، وهذا المخرج الأمثل من المواجهة التي بدأت، فعند الرّد على

العامل المؤهب للنزاع بعامل النزاع، فإننا وفق قانون التصعيد نطور الأمر لنحصل على نزاع حقيقي.

- اذا كان أحدهم قد خدعك من قبل، فمن الأفضل عدم الإشارة إلى ذلك في المحادثات، وإلّا يمكن أن يتفعل "تأثير الخاسر" وتهتز صورتك: فغالباً يُخدع الذين يسمحون لأنفسهم بالخداع، (ولو) أنه من حيث المبدأ لا أحد في مأمن من الخداع؟.

وليس من الضروري طلب ضمانات جدية من جانب الشريك لمثل هذه التبريرات الضئيلة.

وسنتحدّث لاحقاً في القسم ١٢-٣ عن كيفية حماية أنفسنا من التلاعب "الشركة تضمن" و "نحن لا نخرق العهود أبداً".

- عند الإطلاع على حسابات الشريك الخاطئة، ينصح بالتنويه له عنها بالشكل التالي: إن العمل النزيه يرفع من مكانتك، ويعزز العلاقات المتبادلة على المدى القريب والبعيد، مما يتجاوز بالنتيجة الفائدة المباشرة.

- يمكن لعبارات الاستخفاف بالنفس من نوع "أنا شخص جديد"، "انا لست متحدثاً" أن تقلل من المكانة، ويمكن ل "تأثير الخاسر" أن يفعل فعله، لذلك يجب تجنّب مثل هذه العبارات.

- إن القسوة في التعامل مع الشركاء تقلل من المكانة، فقد تُفهم على أنها جفاء وفضاضة، فتم التأكيد في علم الإدارة الحالي على مبادئ أخرى للتفاعل العملي:

كُن حازماً عند التحدّث عن المشكلة،

وأكثر ليناً مع الناس.

قدّم حججاً قاسية بعبارات ناعمة.

يحدث أحياناً في المفاوضات وجلسات العمل أن تلتقي مع موقف الشريك الذي يناقض موقفك، فيجب التذكر أن الناس يبتعدون عن مواقفهم بصعوبة، لأن المواقف تبنى على نظرتهم للعالم، ولأن التوفيق بين المواقف أصعب بكثير منه بين المصالح التي تمثل تلبيتها هدفاً للمفاوضات عادةً.

وسنورد القصّة المفيدة التّالية:

هناك مدير مؤسسة كبيرة مملوكة للدولة، يعامل رجال الأعمال الجدد بشكل سيء للغاية، لكن أحدهم اتصل به وقال أن في إمكانه التخلّص من نفايات الإنتاج التي ملأت فناء الشركة، فطلبت سلطات المدينة الكثير من المال لإعطاء إذن بالقيام بذلك، ولم يكن هذا المبلغ موجوداً في المصنع، وبرزت باستمرار مشاكل متعلّقة بهذه النفايات وعبّرت عن نفسها: فرض رجال الاطفاء غرامة لعدم امكانيّة المرور في حال نشوب حريق، ولم تنجح كل العمليّات الداخليّة لنقل النفايات.

- كم سيكلف ذلك – سأل المدير.

- لكم مجاناً.

- ماذا تقول! وهل أنت من حماة البيئة؟

- لا. لقد وجدنا استخداما لهم.

- حسناً. تعال لنتكلّم.

- تمّ إبرام الاتفاق، ونفذ العمل وكان الكل راضياً.

وكان ذلك مثالاً مفيداً يوضح القاعدة.

في التواصل العملي، يكفي التوفيق بين المصّالح

وليس بين المواقف.

نوضح هذه النقطة المهمة بنوع آخر من الاستدلال العقلي، فيتلخص جوهر المفاوضات في تلبية مصالح الجميع، لذلك على المشاركين في المفاوضات أن يركزوا على طرح وضعهم وطلباتهم، وفهم وضع وطلبات الخصم أيضاً، فعرض المصالح والاحتياجات - ليس كطرح المواقف، فالموقف ينطوي على قرار واحد فقط من وجهة نظر طرف واحد (عادةً ما يُحضّر هذا القرار قبل بداية المفاوضات).

ويحد طرح المواقف من القدرة على تلبية اهتماماتك ومصالحك (وبالتالي مصالح خصومك أيضاً)، فمثلاً: إذا اعتمدنا على تحليل الاحتياجات الخاصّة (في السكن، الملابس، النقل، العلاج والترفيه) فإنني سأخبر صاحب العمل أنه ينبغي أن يكون الحد الأدنى لمرتبي كأخصائي أجنبي ٨٠٠ دولار (موقف) ، وهو يرفض إعطاء اكثر من ٦٠٠، وسنصل إلى طريق مسدود، إذ يعتبر خصمي (صاحب العمل) الحل الوحيد لاحتياجاتي غير مقبول، وإذا طرحت وضعي واحتياجاتي مرة أخرى، فيمكن لصاحب العمل ان يقترح عليّ ٦٠٠ دولار بالإضافة إلى العلاج، والاستجمام، والسّكن واستخدام سيارة على حساب الشركة، فهل يلبي مثل هذا الاقتراح متطلباتي؟ ربما، وهل يتوافق مع موقفي البدئي؟ لا.. فالتركيز على المصالح بدلاً من المواقف يتيح لكلا الطّرفين النّظر في أوسع الفرص للتوصل إلى الحلول التّوافقيّة.

- يجب التأكيد بشدّة على احترام الكلام الذي يقدمه الشريك، فمن الضروري تجنّب عبارات مثل: "هل ستقرن القول بالعمل؟" أو "كل هذا جيد، لكن يستحق موافقة خطيّة". فكلمة رجل الأعمال الذي يحترم نفسه لا تقل عن العقد الموقع.

الوفاء بالكلمة - أفضل ميزة لرجل الأعمال

إن الشخص الذي يتحدثون عنه: إذا قال فعل، ويحظى باحترام الآخرين من حوله، لذلك فإنّ التأكيد على أفضلية الاتفاق المكتوب على الشفهي والتقليل من قيمة الأخير يعني التشكيك في استقامة الشريك، ولكن ستتأذى مكانتك في الوقت نفسه، إذ اكثر من يشتبه بالآخرين هم أصحاب الأيدي غير النظيفة، وبالإضافة إلى ذلك يثير الشّك مشاعر سلبيّة من شأنها أن تعود على المتسبب بها.

كان التجار في الماضي يفتخرون للغاية بأن "كلمة التاجر موثوقة أكثر من أي عقد"، ومن هنا جاءت عبارة "اضرب كفّك بكفّي"، أي أنهم ختموا اتفاقهم بالمصافحة، وفي الولايات المتحدة هناك شيء مماثل "مصافحة تكساس".

إن ما سبق، لا يعني على الإطلاق دعوة لاستبدال الاتفاقيات المكتوبة باتفاقيات شفهية، فينصح بمثل هذا الاستبدال فقط في الحالات التي تكون فيها سرعة العمليّة التجاريّة حاسمة (تسليم البضائع القابلة للتلف، مهمة تحديد المنافسين.. الخ). أما في الحالات الأخرى فيعتبر الترتيب المكتوب للاتفاق ضرورياً، (لا ننظر طبعاً في حالة العمل في الظل).. ، لذلك وبعد التوصل إلى اتفاق، يعطونه للكتابة على جهاز الكمبيوتر مباشرة ويوقعونه، واذا لم يكن ذلك ممكناً يتفقون على إرسال نسخ لتوقيعها.

- يعتبر عدم طرح أسئلة تتعلّق بالسّريّة التجاريّة للمؤسسة علامة على الذوق السليم والجيد، فالمؤشرات التجاريّة التي تبرم معها العقود، أجور الموظفين وعدد الكادر الوظيفي، تعتبر جميعها اسراراً تجاريّة، لكن وحتى لو تمّ طرح مثل هذه الأسئلة (عادةً ما تكون مدفوعة بأهداف المفاوضات)، فيجب الخروج من هكذا موقف.

تقترح الشركة خياطة ملابس خاصّة (ملابس خاصّة بالشركة) للموظفين، وبمعرفة عدد الموظفين سيحصلون على تصوّر عن الحدّ الأعلى للترتيب الممكن، ومن الوارد هذا الحوار التالي:

- هل تريد تحديد مقدار ما يمكننا طلبه؟

- نعم! بالضبط.

- في البداية سوف نطلب دفعة تجريبيّة لوحدة أو وحدتين، ودعونا نرَ كيف سيتم تقبله من قبل الموظفين.

- كم عدد المجموعات في تشكيلة الدّفعة التجريبيّة؟

- خمسون-ستون.

لفت نظر القارئ طبعاً كيف استطاع الشريك التهرب من الإجابة المباشرة، وتحويل السؤال المطروح، فيمكن استخدام هذه الوسيلة في مواقف مماثلة، فيعطي انطباعاً سيئاً الشركاء اللذين يحاولون بدرايتهم وسعة إطّلاعهم "ذرّ الرّماد في العيون"، وهذه الطّريقة ليست ناجحة في أوساط العمل.

- من الضروري في التواصل العملي مراعاة الفروق بين الجنسين، والتّذكّر أن التواصل ليس عديم الجنس، ويجب أن تضع في اعتبارك العوامل التّالية:

١) تفهّم المرأة مختلف عنه عند الرّجل.

أ) تولي المرأة أهميّة كبيرة للأشياء الصّغيرة التي قد لا يهتم بها الرّجل على الإطلاق.

ب) المرأة أكثر عاطفيّة.

٢) اذا لم يرّ الرّجل في محاوراتها امرأةً، فإن هذا يسيء إلى مكانتها كشريك تجاري، فالرجال يقدرون فيما عدا الميزات العمليّة، جاذبيّة المرأة وأنوثتها.

وكذلك تريد المرأة أن ترى في محاورها رجلاً، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن سمعة الشريك التجاريّة ركيكة، فالنساء يقدرن في الرجل عقله، كرمه، شهامته، وروح الفكاهة ورجولته، وكل هذا يجب أن يؤخذ في الاعتبار في عمليّة إعداد وإجراء المفاوضات ولقاءات العمل.

-لا تقبل تلك التصرفات العفوية، مثل اللعب بالقلم أثناء المحادثة، أو ربط ربطة العنق أو المنديل، أو التنصّت الخ..، لأنها تصرف انتباه المحاور عن التفكير، ويمكن أن تزعجه أيضاً، وتكشف مثل هذه التصرفات عن شخص لم يتعلم الأخلاقيات.

- يعيق تدوين الرسومات في دفتر الملاحظات الاستماع، لأنه من غير الممكن القيام بعملين في الوقت نفسه وبالقدر الأقصى من الكفاءة، ويشير ذلك إلى أن الشخص لا يعرف الطرق الصحيحة للاستماع. (لقد تحدثنا عنها سابقاً).

- تنقذ النكتة الجيدة في الظروف الصعبة في كثير من الأحيان، فيشعر الأشخاص المحيطون بالامتنان لأولئك الذين يتقنون رفع مزاجهم، كما لو يضخون قوّة جديدة فيه، فإتقان الفكاهة يزيد من المكانة.

ومع ذلك، فإنه من الأفضل أن تمزح مع أشخاص معروفين بهذا القدر أو ذاك، ويعرفون بعضهم البعض ويتقبلون النكتة، فهناك أناس محرومون تماماً من روح الدعابة، فيكون للنكات عندهم صدى سيء، ولذلك من الأفضل ألا تخاطر مع الجلساء الذين لا تعرفهم.

وتوجد طريقتان للكشف عن وجود حس الفكاهة، **الأولى**: تقول عبارة لها بعض الدلالات الهزلية بالإضافة إلى جديتها، فيشير رد فعل الشريك (أو عدمه) إلى ما إذا كان الشخص يفهم النكات أم لا.

والطريقة **الثانية**: هي الاستعانة بأقوال جوانيتسكي المقتبسة عادةً (مثل: "من يحمي الشيء، يمتلكه" أو "ممتاز يا غريغوري، ومقبول يا كونستانتين") أو بجواهر أوستاب بيندير أو الجندي الشّجاع شوييك، وسوف يدل رد الفعل الايجابي على حب الفكاهة، بينما يدل الآخر على عدم وجود الإحساس فيها.

تقديم الذّات حسب التّصميم الخارجي

ذكرت إحدى الشركات المتخصصة في بيع الأزياء باهظة الثّمن البيان التالي في إعلانها :

"عندما بدأ أحد الأغنياء حياته العمليّة كموظف صغير، أنفق كل مرتبه المتواضع على شراء ملابس باهظة الثمن، في حين عانى من الجوع"، هل يمكن تصديق هذا القول؟ أم أنه حيلة دعائية؟.

إن هذا التصريح موثوق تماماً، فالحديث يجري عن أغنى رجل في عصره، مالك السّفينة اليونانيّة أرسطو اوناسيس.

لقد كان هذا بالفعل، وفي ما عداه فقد دفع الرّسوم السّنويّة لنادي رجال الأعمال المرموق. وهناك في النّادي تلقّى معلومات سمحت له بإجراء سلسلة من الأعمال النّاجحة التي أعطت زخماً لمهنته في مجال الأعمال التّجاريّة، والتي وضعت الأساس لثروته، لكن الشركة لم تتمكن من استخدام اسم يوناسيس في إعلانها لأن ذلك سيحتاج لموافقته.

إن ملابس الشخص تؤثر بالتأكيد على نجاحه (أو فشله)، فيجب على العديد من رجال الأعمال (الرجال) ايلاء المزيد من الاهتمام لأحذيتهم ومحتويات جيوبهم الخارجيّة، فالنساء مثلاً يلاحظن دائماً وضع الأحذية (لأي شخص، لاسيما الرجال) ونظافتها ولمعتها، ويقمن باستنتاجات

وتعميمات بعيدة المدى عن صاحبها، فيستحق سماع مثل هذه الأفكار لأن تجد دائماً وقتاً للعناية بأحذيتك.

تترك الجيوب الخارجية المثقلة انطباعاً مزعجاً، وخاصةً التي تحتوي على النظارات، الأقلام والمشط ، (والأخير هو الأكثر إزعاجاً خاصة إذا كان عليه قشرة أو بقايا شعر)، فالقاعدة العامة أن الجيوب الخارجيّة هي للمنديل فقط.

ننتقل من البدلة والأحذية إلى السؤال العام: هل على رجل الأعمال أن يعطي انطباعاً بأنه يهتم بمظهره؟ أم يجب عليه إخفاء هذا الاهتمام؟ (يتظاهر بأن ذلك من الطبيعة؟) أو (أنه موجود من تلقاء نفسه؟).

كان المؤلّف على قناعة من خلال تجربة إجراء عدد كبير من الدروس مع رجال الأعمال، أن الغالبية تلتزم بوجهة النظر الثانية، ومن العبث الإقرار بأنه عندما يرى الإنسان بأن شخصاً آخر حاول من أجله ان يبدو مقرباً ومحبباً، ويترك انطباعاً حسناً، فإنه يتقبل ذلك كمجاملة خفية له، وكأن هذه الطريقة الثانية تقول: "أنا أحترمك، واقدّر رأيك"، فتنتقل المشاعر الايجابيّة الناشئة في ذلك إلى الشخص الذي تسبب بها، وتخلق الجاذبيّة.

إن أحد مظاهر الاهتمام الملموسة بالشكل الذي يظهر به الإنسان، هو أنه لا ينسى كوي بدلته عندما يقص شعره، وجعل حذائه ملمعاً، وحلق ذقنه.. إلخ، وكل ذلك يتطلّب جهداً مستمراً.

الاهتمام بالمظهر الخارجي هو مجاملة خفيّة للآخرين.

يجب على رجل الأعمال متابعة الموضة، دون أن يعني الحديث نثر الرّمال والتّبذير دون حدود. فالاتجاه العام: ما هو نمط البدلات المناسب،

ربطات العنق الحديثة وأيتها خرجت من الموضة - إذ من الضروري أن تؤخذ بالحسبان في حالات الشراء المقبل.

ونركز الانتباه على الرّجال خاصّةً، لأنهم أكثر تحفظاً في الملابس من النساء، فيعجبون بما تعودوا عليه، ويتوقفون بخياراتهم في المتجر عند النموذج المألوف، ويمكنهم شراء ما قد خرج من الموضة، ولأنه لا يوجد وقت عند رجل الأعمال لمتابعة الموضة، فلا تفوت إعطاء المرأة فرصة أن تتميز: فأسألها وستعلم أنها ليست في صورة الأزياء النسائية فحسب، بل والرجالية أيضاً، فبالنظر إلى المجلات ذات الصلة، لا تهمل النساء قسم الرّجال، فكل شيء محط اهتمامهن، والحمد لله أن هناك من تُؤخذ استشارته.

يمكن للرجل الذي يلبس طرازاً قديماً أن يبدو في عيون زملائه بأنه من فئة المحافظين : ثياب عفا عليها الزمن، وقد توحي بأن نظرته كذلك أيضاً ولأن للباس الزعيم تأثير معين على المرؤوسين، فهناك سؤال يطرح نفسه وهو كيف يجب أن يرتبط بلباس المرؤوسين الذين يرتدون بطرق مختلفة تماماً، ولكن مع ذلك هناك نصائح يمكن تقديمها.

يتم اتخاذ القرار من خلال البحوث الاجتماعية التي تُجرى حول هذا الموضوع:

كيف تريد أن ترى زعيمك ؟ وبناءً على نتائجها تكوّن مفهوم جديد في علم الإدارة الحديث...

الصورة المثاليّة للقائد-في عيون المرؤوس

هو واحد منا

وهو أفضلنا

وسوف يعطينا أكثر من أي واحد منا.

وفقاً للنقطتين الأوليين يجب على القائد ان يظهر الأفضل بملابسه، دون أن يتعارض ذلك مع ملابس مرؤوسيه، فعلى سبيل المثال: إذا دخل مدير المصنع إلى الورشة، فإن لباسه المتميز سوف يؤكد أنه بعيد كلياً عن الناس، فرفاهية وسطه الانتاجي أعلى بكثير منها لدى عمال الورشة، ويمكن لذلك أن يسبب هياجاً كامناً وينعكس سلباً على شخصيته، بينما يتصرّف بمهارة أولئك القادة الذين يرتدون ملابس عمل ولا يختلفون عملياً عن عمال الورشة.

وهناك اعتقاد سائد بأن الشخص الذي يضع نظارات هو أكثر ثقافة وتعليماً، أي أن النظارات ترفع من المكانة، وبالتالي فإن بعض رجال الأعمال يضعون نظارات دون أي خلل في بصرهم لكي يلفتوا الانتباه لأنفسهم وفق نمط التفكير المذكور، وهذا هو الحال مع رجال الأعمال اليابانيين خاصّةً

تخلق النظّارات الدّخانية انطباعاً مختلفاً إذا لم يقم الشريك بإزالتها أثناء المحادثة، فالنظارات التي تخفي العيون تشكل عقبة أمام التواصل وبالتالي يمكن أن تثير هياج المحاور، وينتقل هذا الهياج باللاوعي إلى الشخص الذي يخفي عينيه أيضاً.

وهناك رجال أعمال يرتدون الخواتم، فإذا كان الخاتم باهظ الثمن، فيمكن اعتباره رغبة بالتميز عن الآخرين، وإذا لم يَكُن كذلك فإنه يشير إلى القدرة الماليّة المحدودة لمالكه، و يؤثر هذا وذاك سلباً على المكانة، ولذلك تؤثر في عالم المال المتحضر القواعد التالية:

بالنسبة للمجوهرات ينصح رجل الأعمال

بوضع خاتم الخطوبة فقط.

نذّكر أولئك الذين يرغبون في إظهار قدراتهم، أن الغنى الحقيقي لا يعلن عن نفسه، كما أن رجال الأعمال الناجحين لا يتباهون برفاهيتهم وعلاوة على ذلك، فهم يدهشون الآخرين بالتواضع في اللباس وعدم وجود التبذير والإسراف، ويشكل سكان الشرق الأوسط استثناءً، فلديهم مجوهرات باهظة الثمن، وهي علامة على الازدهار، ويساهم الخاتم باهظ الثمن في رفع مكانة صاحبه في التواصل معهم.

ويعتبر الامتداد للأعلى مرموقاً أكثر بين الأشكال التخيلية، فبالنسبة لأغلبية الرجال يسمح بذلك بالطبيعة نفسها، فيؤخذ الكتفان الضيفان في عين الاعتبار وتستخدم إمكانيات الجاكيت لتوسيع الأكتاف.

ومن المثير للاهتمام أن نرى كيف تؤثر هيبة الصورة التّخيلية على ملابس وأزياء النساء، فعندما ظهرت أزياء الأكتاف العريضة، اعتبرها الكثير من الرجال "تخريفاً" آخر من قبل مصممي الأزياء، و توقعوا نهايتها القريبة لكنهم اخطؤوا، فبدت الموضة طويلة العمر بالرغم أن العديد من الرجال اعتبروا أنها تستخف بالأنوثة.

تلفِت نظر الرّجال في العادة أجزاء أخرى من جسم المرأة، ومع ذلك فإن الرغبة الكبيرة لدى المرأة ليست لجذب الرجال فقط، بل لإثبات ذاتها أيضاً.

إن المثابرة المتزايدة عند المرأة في اتقان الأعمال الراقية والسياسة التي يهيمن عليها الرجل تقليدياً، تتجلى في الأشكال التخيليّة للملابس،

وبالتحديد أن الشكل الوهمي الذي يمتد للأعلى يعتبر أكثر أهمية، وهذا ما يفسر طول عمر موضة الكتفين الزائفين في ملابس الجنس اللطيف.

واذا كان عليك إلقاء خطاب مسؤول أمام جمهور كبير إلى حد ما، فإن اختيارك لملابسك يترك أثره على فهم الخطاب واستيعابه كالتحضير الجيد له، وعندما يكون خطاباً قصيراً بين متحدثين آخرين، فمن الضروري لفت الانتباه وليس الاندماج مع الكتلة العامّة، وفي هذه الحالة يصعب تمييز عمق الأفكار، لكن يتزايد دور الانتباه اللاإرادي الذي يخلقه نظام ألوان الملابس الناجح .

إن البدلة الزرقاء، القميص الأبيض وربطة العنق الحمراء هم توليفة أنيقة تثير كلاً من الانتباه اللاإرادي والمشاعر الايجابيّة، بينما لا تلفت الانتباه الألوان الباهتة للبدلة وربطة العنق وتقلل من الاهتمام بالمتحدّث، وعلى العكس فإن تفاصيل الملابس الزّاهية التي تلفت الانتباه تسبب في المحاضرات الطويلة إثارة وتهيجاً متنامياً، ولذلك من الأفضل الابتعاد عنها.

يسمح الوقت أكثر من ثلاث دقائق (في حالة التحضير الجيد) بإثارة الانتباه لمحتوى رسالتك.

وهناك قيود على استخدام بعض ألوان ربطات العنق، فالربطة السوداء مع البدلة السوداء والقميص الأبيض – هي ملابس كلاسيكيّة لطقوس الجنائز، ويشكّل استثناءً زيّ الضباط في بعض الفروع العسكرية، مع بعض الشّارات على السّترة، وبالتالي، يجب استعمال ربطة العنق السّوداء بحذر كبير، مع الانتباه لابتعاد العناصر الأخرى للبدلة عن الأفكار الحزينة.

لقد نشأ هذا التقليد تاريخياً على النحو التالي: تعني ربطة العنق في ترجمتها من الألمانية "منديل الرقبة"، فترتدي النساء في حالة الحداد مناديل وشالات سوداء، بينما يرتدي الرجال منديلاً أسود على الرّقبة (ربطة عنق).

البدلة المسائية – هي لباس ملزم جداً : فمن غير المسموح القميص الملون أو المخطط، ربطة العنق الزاهية أو الوهّاجة، الجوارب الملونة أو الحمراء، والأحذية فاتحة اللون مع البدلة السوداء. فالتركيبة المثاليّة: هي قميص أبيض مع ربطة عنق كلاسيكيّة، جوارب سوداء أو بنيّة داكنة وأحذية سوداء.

وتكون بدلة العمل أقل تطلباً وتسمح بمشاركة أكثر مرونة، لكن لا يجب أن تنجرف كثيراً. ونلفت النظر قبل كل شيء إلى التدرّج اللوني : فلا تنسجم البدلة البنيّة مع قميص أزرق أو وردي فاتح أو أخضر فاتح أو قميص بلون السّلطة، ولا يجب أن ترتدي قميصاً ورديّاً أو حذاءً بنيّاً فاتحاً تحت حلّة زرقاء.

وكن حذراً مع ربطة العنق: فبغض النّظر عن سطوع الألوان العصريّة، فهي مناسبة فقط للنمط غير المقيّد، وليس لرجال الأعمال، ولا تناسب ربطة العنق من درجات الأخضر والأحمر لبدلة زرقاء على الإطلاق.

وبغض النّظر عن لون بدلة العمل، فإن الجوارب الفاتحة غير مناسبة، ويمكن السّماح بها في الصّيف فقط .

واذا لم يكن جسمك يندرج تحت وصف "رجل طويل القامة، نحيف" فمن الأفضل استبعاد السُّتر ذات الصّفين من الأزرار من خزانة ملابسك، لأنها تظهرك أقصر وأقصر، واذا كنت مليئاً أيضاً فإنها تحولك إلى كعكة، فاختر اذاً ذات الصّف الواحد من الأزرار.

إن الجينز بدون شك – ملابس مريحة أكثر وعالمية، ويمكن ارتداؤها في الولائم وفي ظروف متعددة، وإذا كانت بدلة العمل الكلاسيكيّة تسبب لك الاشمئزاز، فيمكن استبدالها بمجموعة بناطيل فضفاضة أكثر من بناطيل البدلات المغطاة بالجاكيتات (يسمح في هذه المشاركة بالياقة المدوّرة بدلاً من القميص)، وإليكم أنواع البدلات المناسبة للظروف:

رياضي	غير مقيد	عملي	مسائي	الظرف
الاختصاصات التي تتطلب استخدام العمل العضلي	عمال مجال الخدمات المدربون	مدراء جميع أصناف النشاط: كادر المكاتب: جلسات العمل والمحادثات	لا ينصح	العمل
موظفو وسائل المعلومات الجماهيرية – الاختصاصات الإبداعية				
نزهة، المشي في المدينة أو الحديقة رياضة، تسوق في المحلات	سهرة ودية، حفلة رقص، سينما، معرض، رحلة	عرض، أمسية إبداعية، حفلة مسرح، معرض نزهة	استقبال- حفلة دنيوية –زفاف –حفلة موسيقا كلاسيكية	وقت الفراغ

تساهم الألبسة التالية في نجاح سيدة الأعمال؛ بدلة العمل، تنورة مع جاكيت، الجاكيت، بلوزة. ففي الشركات ذات السمعة الطيبة، يحظر على المرأة العاملة الظهور في سراويل، ويسمح بالفساتين في الطقس الحار فقط، وتكون بلون واحد.

إن للباس سيدة الأعمال أهمّيّة خاصّة، فعلى سبيل المثال، تعمل في ردهات مباني الأمم المتحدة سيدات من واجباتها عدم السّماح للموظفة الدخول إلى العمل إذا لم تكن بلباسها النظامي، وعلاوة على ذلك يمكنهنّ تسجيل الملاحظات في نهاية يوم العمل ان لم تبدُ المرأة نشيطة عند الدخول إلى المبنى والخروج منه.

يجب على الملابس ألا تكون ضيقة فتجعل الرّجال يفكرون بعيداً عن عملهم، ولنفس السّبب يجب أن تكون تصفيفة الشّعر صارمة ولكن أنيقة، فالشعر المفرود غير مسموح به، ويجب أن تكون المجوهرات بالحد الأدنى.

ويجب أن تُرى مواد التّجميل المستخدمة من مسافة قريبة فقط، وتنصح النّساء العاملات باستخدام مواد التّجميل الوقائيّة دون المبالغة بالزخرفة، ومع ذلك يجب أن تُدهن الشفاه وترفع الرموش ويوضع القليل من أحمر الخدود.

إنّ بعض الحيل النسائية الصغيرة مثل "التلاعب بالعيون" و"الركبة المكشوفة"، واللعب بالأقراط والقلادة وقُفل الحقيبة، ولف خصلة الشَّعر على الاصبع.. الخ، هي إيماءات جنسيّة تستفز رغبة جامحة عند الرّجال، وتشتكي النساء عادة بعد ذلك، بأن المدير يبدأ بالتحرش ويصر على التقرب والحميميّة غير الموجودة، وفي هذه الحالة يجب أن تشتكي من عدم حيطتها، وإذا لم تكن المرأة مرتبطة مع شريك في العمل فإن الحيل النسائية المشار إليها يمكن أن تساعد في حل كثير من المسائل.

يجب على المرأة وفي أي طقس كان أن ترتدي أثناء العمل جوارب طويلة، ففي الشركات ذات السمعة الحسنة يكون التطلّب في اللباس صارماً للغاية، وتنصح الموظفات في وقت الغداء خاصة بتغيير قمصانهن وجواربهن، حيث يلعب دوراً هامّاً في العلاقات العمليّة ما يسمى "تأثير التفاهات".

إن ثمن قلم الكتابة، ودفتر الملاحظات يدلّ على مستوى رفاهيّة الشّخص، لذلك يحاول رجال الأعمال استخدام قرطاسيّة باهظة الثّمن من شركات معروفة مثل أقلام باركر.

يتحدّث رجل أعمال ميسور: "عندما بدأت عملي منذ عشرة سنوات، تلقيت ذات مرّة درساً جيداً، فقد أقنعت كبير مهندسي إحدى الشركات بإبرام عقد معنا، فتلقيت رداً على ذلك:

- إنك تلمح إلى مكان شركتكم المرموقة، وتقول إن لديكم العديد من الحجوزات، وهذا هو المجلّد حيث تشير مستنداتكم إلى غير ذلك.

لن أنسى هذا المجلّد الرّث أبداً، فمواصفات رجل الأعمال: مثل السّيّارة الجيدة والهاتف المحمول أو الفاكس، جهاز بيجر، أو جهاز الرّد على المكالمات، أو كاشف هويّة المتصل ليست تافهة على الإطلاق، فجميع وسائل الاتصال التقنيّة تزيد من مكانة مالكها وتسهم في جاذبيته.

توصيات لزوار المكاتب التنفيذيّة

إن العديد من المعلومات المذكورة أعلاه ذو طبيعة عامة ومفيدة في أي تواصل، لكن حالة زيارة مكتب "عالٍ" من أجل حل مشكلتك صعبة للغاية، إذ يكون الزائر في موقف مقدّم الالتماس، وغالباً ما يكون على غير حق، ومعتمداً بالكامل على سلطة رئيسه أو مسؤوله.

إن القدرة على تقديم نفسك ومشكلتك في هذه الحالة مهمّة للغاية، فالتوصيات التي وضعت من قبلنا وادرجت أدناه تتوخى هدفين إذا أخذ بها الزائر:

١- سيتفادى الزائر الأخطاء النموذجيّة التي يرتكبها معظم الزوار.

٢- سيضمن لنفسه الموقف النفسي الرابح، والملائم لتحقيق أهداف الزيارة، وفيما بعد سنقدم التوصيات التالية للزائر:

- لا تدخل إلى المكتب مرتجلاً دون تحضير، فيجب أن تجهّز طلبك مكتوباً وتراعي في صياغته القواعد التالية :

- تجنب موقف الطفل (الطلب بدون حجج، أو الطلب أولا ومن ثمّ الحجج، أو تكون الحجج ضعيفة وغير حاسمة، العجز بسبب عدم الاستعداد، عدم الثقة، الاعتذار، كثرة الكلام، مؤكداً على الاعتماد على ارادة صانع القرار).

- تجنب قدر الإمكان موقف الوالد. (الضغط، الاتهامات، اللوم، عدم الثقة).

وإذا كانت التهديدات ضروريّة فيجب فعلها خفيةً وتلميحاً وإعطاء صانع القرار الفرصة "لحفظ ماء الوجه" (أي الكرامة)، ليتظاهر وكأنه لم يفهم التهديد.

وعلى سبيل المثال:

يقول الزائر: يذهب جميع الجيران إلى القول : اكتب شكوى إلى السلطات العليا، ولكنني أعتبر أن الشكوى هي آخر المطاف، فيجب في البداية محاولة الحل بطريقة حسنة، فقد تمّ التلميح، وسوف يتظاهر المسؤول بأنه لم يفهم، لكنه أحيط علماً بالتهديد الكامن.

- يعتبر خطوة مهمة لتحقيق النجاح إنشاء صفقة متبادلة ب - >ب.

ففي البداية يتخذ صانع القرار موقف الوالد، بينما يأخذ الزائر المثقّف موقف البالغ، وتساعد الخطوات التالية على الموازنة بين الحالات : الإعداد الجيد للموضوع، الحجج القويّة، الوضوح والدقّة، وتعزيز الطّلب الشفهي بالوثائق التي تؤكده، ودعم الطّلب عن طريق أصحاب النفوذ (تأشيرة على الوثيقة أو وجود صلة معهم)، و/ أو دعم الجماعة، أو دعم من خلال مذكرة أو بيان مسجّل.

من المفيد أن تهتم بنفسك وقدراتك ومعارفك، ويتم تحقيق ذلك من خلال تقديم بطاقة تعريف أو تذكير موجز ببعض المعارف المشتركين، فإذا أرسل أحد المعارف المشتركين والمعتبر لصاحب القرار تحياته معك، فإن هذا سيعزز من مكانتك (ناهيك عن اتصاله المسبق).

- المهمة الأولى لجلسة العمل – هي خلق جو الثقة المتبادل والاسترخاء، ويتحقق ذلك بالطرق التالية: المجاملات (ولا يحبهن النساء فقط، بل الرجال أيضاً)، الإبلاغ عن الأخبار الجيدة، والمناداة بالاسم والكنية، وإثارة الرغبة في الرعاية (أنت تساعدنا دائما..)، اعطِ تصوراً بأنك ترى في الرجل صانع القرار رجلاً، وبصانعته امرأة.

- استعمل قواعد الإقناع.

رتب الحجج وفقاً لقاعدة غومر، وتجنب الحجج الضعيفة بالنسبة لصانع القرار، ويجب أن يبنى الحديث بحيث لا تتواجد فيه كلمة "لا"، وتكون كلمة "نعم" أكثر من كلا الطرفين.

- أوجد الفرصة للتوجه إلى مشاعر صانع القرار، واستخدم أحاسيس الأب والأم: "أنت كأب أو كأم ستفهمني"، وإذا كان لدى صانع القرار أحفاد فابحث عن مسوغ للحديث عنهم، أثِر مشاعر الافتخار بمنصب صانع القرار، نجاحاته وعمله.

- استعمل فن الإيماء، يجب أن تكون وضعيتك وايماءاتك وديّة، وأن تتجنب ايماءات الشك والنفاق، النرجسيّة، العدوانيّة والدفاع.

- أكد على الطبيعة الاجتماعيّة وليس "الأنانيّة" لطلبك، وخصوصاً خفف من استعمال كلمة "أنا" (مثلاً "أنا أعتبر").

الوتر الطروب

تتشابك مشكلات التقديم الذاتي بشكل وثيق مع خلق صورة رجل الأعمال، فبعد أن تحدّثنا سابقاً عن الحاجة إلى المشاعر الإيجابيّة، سنحاول اختتام هذا الجزء بربط هاتين الحالتين بواسطة القصّة المسليّة التالية:

كان الجو حاراً فنزل رجل روسي مستجد إلى البركة وأخذ يشرب ببشاعة، فيقول آخر لماذا تقوض سمعتنا؟ ، فيجيب المستجد: السمعه ليست شيئاً.. العطش هو كلّ شيء.

١٢ – ٣ التحكّم الخفي وعمليّة التّلاعب بالشريك

تأثير سلوك المشاركين في المفاوضات على نتيجتها

الوسائل الإيجابيّة المساعدة للنجاح

أثبتت نتيجة الأبحاث الكثيرة تأثير الأساليب المختلفة لإجراء جلسة العمل على نتائج الجلسة، فبرزت في ذلك مجموعة من العوامل الإيجابيّة والسّلبيّة.

وتشمل الأساليب التي تساعد على النجاح ما يلي :

- طرح الأسئلة.
- الاستمتاع الفعال، ويشمل التحقق من الفهم الصحيح لأقوال الشريك وتلخيص النتائج البينية في مراحل الجلسة.
- تعليقات على المشاعر: تقدم معلومات عن الوضع الداخلي الخاص أثناء المحادثة.
- العلامات المسلكيّة: تدل على الفهم الإيجابي أو المحايد لكلمات الجليس، وهي إشارات المستمع اللفظيّة وغير اللفظيّة التي يقرأها المحاور بسهولة، وعلى سبيل المثال: هزّ الرأس أثناء السّمع أو الاستهزاء – علامات الموقف الإيجابي تجاه المسموع المفهومة للجميع.

لقد تحدثنا سابقاً عن التأثير الإيجابي للوسيلتين الأوليين، أما الثالثة والرابعة فتسهلان التفاهم المتبادل وتعززان الجاذبيّة.

ومن المثبت أن المشاركين في المفاوضات، الذين يحققون النتائج الأفضل بالمقارنة مع المفاوضين من المستوى المتوسط يستخدمون هذه التقنيات في كثير من الأحيان، ويتضح هذا على وجه الخصوص من خلال الجدول التالي الذي يبين الحصة الزمنية (في النسبة المئوية) من وقت المفاوضات المستخدمة للوسائل الإيجابيّة.

الرقم	الوسائل المتبعة	المشاركون في المفاوضات	
		الأفضل	المتوسط
١	الأسئلة المطروحة	٢١,٣	٢,٦
٢	الاستماع الفعال الكلي، الإجمالي	١٧,٢	٨,٣
	اختبار الفهم	٩,٧	٤,١
	تلخيص النتائج البينية	٧,٥	٤,٢
٣	التعليقات على المشاعر	١٢,١	٧,٨
	العلاقات المسلكية للتوافق أوالفهم الحيادي	٦,٤	١,٢
	الكلي	٥٧,٠	٢٦,٩

وبهذا الشكل، فإن المشاركين الذين يحققون أفضل النتائج في التواصلات التجاريّة أكثر من ضعف الناس العاديين- بشكل عام ومن خلال العناصر الإيجابيّة للصراع النفسي، وإن أكثر من نصف وقت المفاوضات يتكوّن تأثيرها من العناصر الإيجابيّة، وبالمقابل فإن الناس المتوسطين لا يستخدمونها سوى ربع وقت المحادثات العملية.

الوسائل السّلبيّة المُعرقلة للنجاح.

تشتمل عناصر السلوك في المفاوضات، التي تعرقل تحقيق المشاركين لأهدافهم على:

- استخدام المهيجات، أي الكلمات، الأفعال، تعبيرات الوجه وحركات الجسد إلخ.. التي تزعج وتثير المحاور.
- العرض المضاد - الاقتراح المقابل الذي يتم تقديمه إما دون مراعاة مصالح المحاور، أو على الرغم منه.
- الحركة الحلزونيّة: "دفاع - هجوم" أي الانتقال إلى الهجوم المضاد.

ويؤدي هذا السلوك إلى زيادة الضغط بعضهما على بعض، والسبب في ذلك هو قانون تصاعد الجينات المؤهّبة للصراع، حيث يمثل الهجوم جين الصراع نفسه، ووفقاً للقانون المشار إليه فإننا نسعى للرد على جين الصراع بواسطة جين صراع أقوى، وحسب هذا المخطط تنشأ ٨٠ ٪ من جميع النزاعات.. (انظر الشكل ٢٦).

- الحجج الغامضة.
- العلامات السّلوكيّة التي تدل على عدم التوافق (مثلاً: حركات هز الرأس السلبيّة)، التّجهّم، ايماءات التهديد أو التمييز، ميلان الجسم إلى الخلف أو محاولات المقاطعة.. إلخ..). وليست نتائج الملاحظات التالية أقل شأناً من الواردة في الجدول أدناه

الرقم	الوسائل المتبعة	وحدة القياس	المشاركون غي المحادثات	
			الأفضل	المتوسطون
١	عند استخدام المؤثرات	ساعة من زمن المفاوضات	٢,٣	١٠,٨
٢	الاقتراح المضاد	٪ النسبة المئوية للأقوال	١,٧	٣,١
٣	دفاع - هجوم	- // -	١,٩	٣,٦
٤	الحجج الغامضة	- // -	١,٨	٣,٠
٥	العلامات السلوكية لعدم التوافق	النسبة المئوية للعدد	٠,٤	١,٥

يدل المخطط على أن أفضل المفاوضين ينفقون وقتاً أقل بكثير على الرسائل التي تعمل ضدهم.

(سؤال على سؤال)

يقوم خبراء التفاوض المتمرسون بطرح الكثير من الأسئلة المعدة على شركائهم، وعند تحليل الإجابات الواردة في الفترة الفاصلة بين الاجتماعات، يحضرون ثم يطرحون أسئلة جديدة، وهكذا...

وكان المؤلف شاهداً في المفاوضات مع الوفد الياباني، كيف كان جميع أعضائه يسجلون باستمرار كل ما قيل من طرفنا، و لاحظوا المظاهر غير اللفظيّة التي قام بها المشاركون من قبلنا، وعرفوا بالنتيجة كل شيء عنا بما في ذلك ما سعينا لإخفائه، أما نحن فلم نعرف عنهم شيئاً وغني عن القول أن العقد الموقع كان بالكامل لمصلحة الجانب الياباني.

الإشارات غير اللفظيّة في خدمة من يمتلكها

يشير السلوك غير اللفظي إلى ما يفعله المشاركون في المفاوضات، وليس إلى ما يقولونه، ويبقى الأمر في كيفيّة نطق الكلمات، ويتضمن السلوك غير اللفظي حجم الصوت، تعبيرات الوجه، الملابس، الإيماءات، حركات الجسد، الوضعيات ومقاطعة المحاور، ويعد هذا السلوك معقداً ومتنوعاً وينقل الكثير من الرسائل التي يتم إدراك الكثير منها باللاوعي، وتعطي الإشارات غير اللفظيّة حوالي ٦٠٪ من المعلومات عن الشركاء، ولكن الأمر ليس فقط بكميّة المعلومات التي تمّ الحصول عليها بهذه الطريقة، فالأهم من ذلك أنها موثوقة أكثر، وتنشأ هذه الثقة دون وعي، أي خارجة عن سيطرة المتلقي على التأثير.

فما الذي يجب القيام به حتى تصبح الإشارات غير اللفظيّة حليفاً قوياً للمفاوض؟

تجب قبل كل شيء دراستها، حيث يعطي ذلك القدرة على قراءة وضع المحاور أولاً، واستعمال اشاراتك غير اللفظيّة في المفاوضات للتأثير على الوعي الباطن للشريك ثانياً.

فمثلاً: ليس من الصّعب عن طريق هذه الإشارات إعطاء انطباع عن الجليس بأنه ودود ومنتبه ومهتم، وتعزيز الحجج بمظاهر غير لفظيّة.

وثالثاً: خلق الظروف لأفضل فهم لكل تنوعات الإشارات غير اللفظيّة بما في ذلك التي تكون ملحوظة بصعوبة.

من الصعب على الأشخاص الذين يقومون بإجراء حوار متوتر تسجيل جميع المظاهر غير اللفظيّة للشركاء في الوقت نفسه، لذلك من المنطقي أن نحدد شخصاً أو أكثر من أعضاء الوفد يكونون مسؤولين عن قراءة الإيماءات المرافقة لأقوال الطرف الآخر.

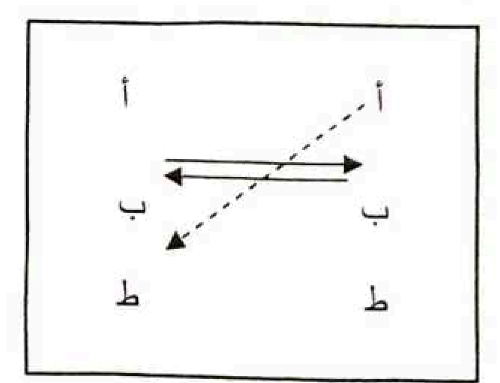
التحكّم الخفي بالشركاء

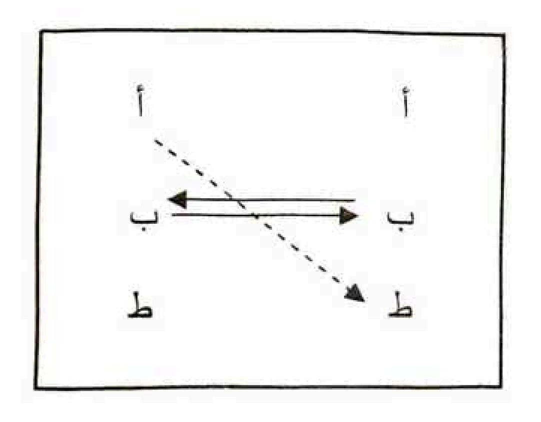
تذكير دقيق.

وعدوك بحل مسألة معينة وإعادة الاتصال، فيمر الوقت والهاتف صامت، وأنت منزعج من الانتظار، إذ كان يجب الاهتمام والتذكير في الوقت نفسه، فربما نسوا (إلتفاف)، لكن ذلك غير مريح، فقد قالوا أنهم سيحلونها، ويحصل الملل، لكن التذكير هو موقف خاسر وعبارة عن صفقة "المهرج" ط->أ (ط-العجز، الشعور بالقلق، رعاية الوالد)، وعليك أن تقرر الالتفاف والاتصال:

- يومك سعيد! عندي لك معلومات.
- مرحباً.. بخصوص تلك المسألة؟
- لا.. فقد قلت أنك ستتصل مرة أخرى بنفسك، فأنا أتحدث عن شيء آخر.
- وما هو المثير للاهتمام الذي علمته؟
- يتضح أنكم تهرجون فقط.

ويرد تحليل المعاملات هذا في الشكل (٢٦) حيث يتوضّح تبادل النسخ الأول.





الشكل (٢٥)

يبدو أن رعاية المتلقّي موجودة بشكلٍ خفي، لكن موقف الطفل للمبادر إلى المحادثة مرفوض، فتعززت بالنسخة التالية صفقة "الزملاء" (ب<->ب)، (انظر المخطط ٢٦ ب) وأكثر من ذلك، تم تقديم مجاملة خفيّة أثناء الحديث أ->ط (أ- تقييم إيجابي للمحاور، ط -شعور بالرضى).

تلاعب "حبل المشنقة للمقرض"

يأخذون قرضاً، وعندما يحين وقت التسديد يثبت أنه لا توجد امكانيّة للقيام بذلك، وإذا لم تساعد في إطلاق العنان للمشروع المعني، فسيتم

الإفلاس التام ولن تستطيع استرجاع النقود، وعلى أمل إعادة الأموال المستثمرة يعطون قرضاً جديداً، وهكذا...

ويعرف التاريخ السوفييتي حوادث كثيرة ، حيث يضع القادة حياتهم المهنية على المحك من أجل تنفيذ مشروع ضروري حقاً، مستخدمين في ذلك التلاعب المذكور.

"لبناء المبنى الرئيسي لجامعة بيلاروسيا الحكوميّة في مينسك، تمّ تخصيص مبلغ يسمح ببناء مبنى صغير نسبياً، وبدت محاولات الإقناع بأن المبلغ لا يحل المسألة الفاشلة، فأخذ رئيس الجامعة حينها على عاتقه طلب مشروع بناء آخر يفوق طوله طول البناء الممول بأربع مرات، وعندما تمّ بناء الطابق الأرضي وجزء من الطابق الأول، نفدت الأموال وعمّت الفضيحة، فتمّ استدعاء العميد إلى مكتب اللجنة المركزيّة للحزب الشيوعي في بيلاروسيا، ونوقشت مسألة إقالته من منصبه.

فبرهن أن الجامعة لا يمكن لها أن تبقى بدون مبنى كبير.

وبالنتيجة، حصل العميد على إنذار شديد اللهجة وسُجّل في إضبارته، وتم تخصيص أموال جديدة، لأنه لم يكن هناك مخرج، ولا يمكن ترك مبنى غير مكتمل في السّاحة المركزيّة للمدينة.

وإليكم قصّة من أيامنا الحاليّة: "بعد إفلاس البنك التالي، يتم عادةً تنظيم ذاتي" لجنة اجتماعيّة من أجل تسوية مصالح المودعين المتأثرين"، ثمّ يبدأ البنك باستدراج الشركاء في محنتهم، فيعدهم على سبيل المثال بإبلاغهم عن حال الأمر إذا انضموا إلى جمعيّة مشكّلة حديثاً بعد أن يدفعوا رسومها، وبرغبة منهم في استرجاع جزء على الأقل من مساهماتهم، يدفع هؤلاء التعساء لأولئك التجار دون أن يحصلوا على أي شيء في المقابل.

لا ينطبق هذا المخطط على الودائع المالية فقط، فبعد البدء ببعض العمل، ستجد في منتصف الطريق أن النهاية ابعد من المتوقع، وسيفضّل معظم الناس بذل الجهود لإتمام المهمة بدلاً من إهمال ما تمّ إنجازه فعلاً، فالسّعي إلى إكمال ما قد بدأ حتى النهاية هو خاصيّة يمكن أن تستند عليها التلاعبات المختلفة، ويمكن أن تستعمل هذه الخاصيّة كطعم لضحيّة التلاعب.

تلاعب "الشركة تضمن"

- نحن شركة معتبرة، لم تخذل أحداً أبداً، ضمانات الشّركة.
- وما هي ضماناتكم بالضبط؟
- إنني أقول.. لم نخذل أحداً أبداً.
- لكن لا يمكن التحقق من ذلك، أي أنك تقترح الوثوق بالكلمة؟
- الكلمة بالنسبة للأشخاص المحترمين تعني الكثير.
- للأسف نحن لا نعرف شيئاً عنك، لذلك من الضروري استخدام قاعدة معروفة في العمل: إن لم يمكنك التّحقق، فلا تصدّق.

رأى القارئ من دون شك دفاعاً من نوع "النقاط على الحروف"، وبغض النّظر عن إلحاح المتلاعب المحتمل، فإن الموقف الثابت يؤتي ثماره، وفي حالة ثبات المتلاعب يمكن تنفيذ التلاعب المضاد:

- أأنت جديد في العمل؟
- طبعا لا.
- إذا يجب أن تعلم أنه حتى لو لم تخذل الشركة شركاءها أبدأ، فهذا لا يعطي ضمانات للمستقبل. وهناك أيضاً طريقة للاحتيال: يكسبون في عدد من العقود الصّغيرة سمعة الشّركاء الموثوقين، ليرموا إلى العقود الكبيرة.

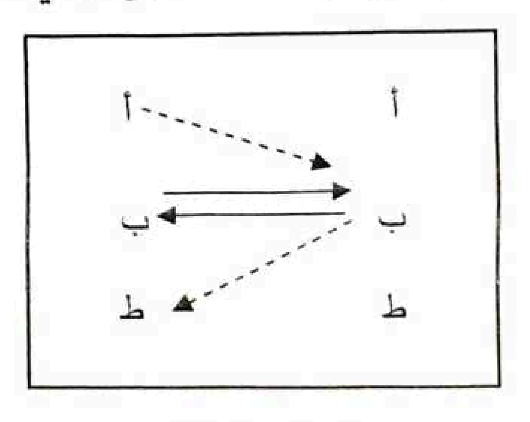
تلاعب "لا تتخلَّ عن المبلغ والسجن"

يتعارف اثنان:

بتروف، تاجر سيارات فاخرة، عقارات، نفط!

- تشرفنا! ايفانوف، مفتّش الضرائب.

إن هدف الأول هو خلق الانطباع، وإنها صفقة واضحة ب->ب (تبادل المعلومات)، وخفية -أ->ب (رعاية، تمدد للأعلى كما في الشكل ٢٧).



الشكل (٢٧)

يقبل الثاني هذه اللعبة (ب<- ب) ويكرر تلاعباً مضاداً: ط <- أ (يدين ويدعو إلى الشعور بالخوف).

تلاعب "نحن لا نخرق الالتزامات أبداً"

- ليس لدينا فقرة هنا عن عقوبة عدم تنفيذ الالتزامات.
- ليس لدينا مثل هذه الحالات، لذلك نعتبر ادراج عدم الثقة مهيناً لنا بعض الشيء.
- وإذا أصبحت الظروف فجأةً غير مواتية؟ سنعاني عندها من خسائر كبيرة.
- لم يكن لدينا مفاجآت لسنوات طويلة من العمل.
- نحن نصدقك، يعني أن فقرة العقوبات لم تكن لتسبب لك أية إساءة – لأنه لن ينشأ الوضع الذي يستحق العقوبة.

- نعم لن ينشأ.

- إذا كان لن يؤذيك، وكان أهدأ لنا، فليس من الأفضل أن ندونه؟

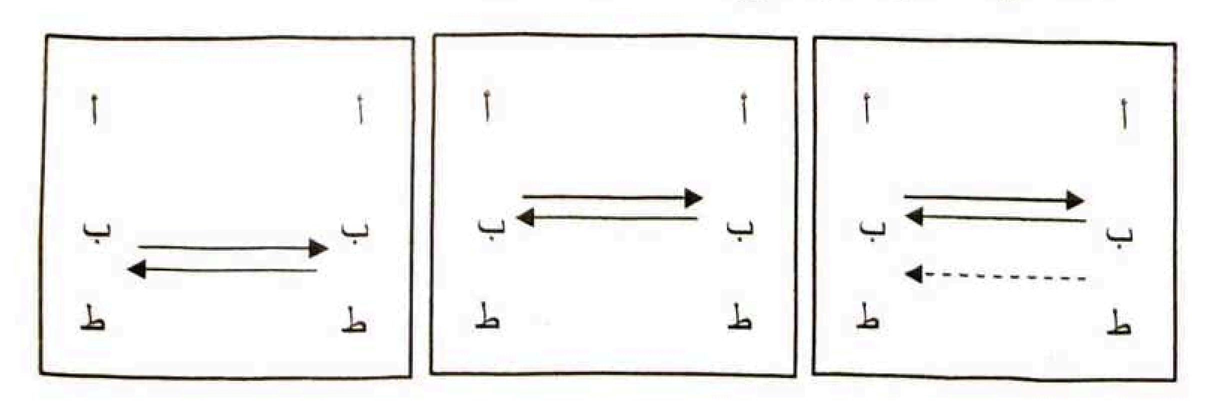
- حسناً.. ما دمت تصر على ذلك.

يسترسلون في هذه التلاعبات في كثير من الأحيان، فمن المغري عدم تحمل المسؤوليّة في حال عدم الوفاء بالالتزامات.

يعتبر هدف المتلاعبين هو تكتيك وذكاء المتلقّي- من غير المريح الإساءة إلى الناس الطيبين بعدم الثقة، ويكون الطعم هو مجرّد خلق صورة لرجال الأعمال المحترمين، فتظهر علامات النجاح واليسر - الشكل الوقور، أدوات الكتابة باهظة الثمن، سيارة جيدة ومكتب فاخر، ويدعمون صورة رجل الأعمال المحترم بامتعاضٍ مصطنع لا يؤمنون به.

إن للدفاع في الحديث السّابق، كما نرى بسهولة "شكل "وضع النقاط على الحروف".

وتكمن الصعوبة الوحيدة هنا، كما هو الحال في أي دفاع نَشِط، في إظهار الحزم، حيث يحاول المتلاعب إسقاط المتلقي من موقع البالغ إلى موقع الطفل، مرسلاً إشارة ط<- ط (الشكل ٢٨ أ)، فلا يستجيب المتلقي لهذا الكلام، وتوصف المحادثة التالية كلها بمعاملات "الزملاء" كما في (الشكل ٢٨ب)، أي حصرياً من موقع الحكمة والتبصر.



الشكل (٢٨)

لكن لو انصاع المتلقي لكان الحديث على مستوى العواطف، وليس على مستوى العقل: ط<-->ط (الشكل ٢٨ ج)، وإذا أصرّ المتلاعب على عدم تضمين العقوبات، فثمة طريقتان لمزيد من الحماية :

الأولى : الإبقاء على الحماية "النقاط على الحروف" - كما كان من قبل - الوقوف على أ) لن توقع قيادتنا أبداً مثل هذا الاتفاق، ب) للمرة الأولى في حياتي يعرض عليّ التوقيع على اتفاق ناقص، لأنه بدون مصادقة يتحوّل إلى بروتوكول نوايا، ج) لن أوقع مثله أبداً.

وإذا لم يفلح ذلك، فسوف يتعين عليك استخدام التلاعب المضاد، وهو أمر محفوف باحتمال القطيعة لكنه أفضل من أن تصبح ضحيّة للاحتيال.

- لقد فهمت أن التوقيع بالنسبة لك على فقرة العقوبات يساوي الدقة والوضوح في النهار.

- نعم، هكذا بالضبط.

-لكن كان الظلام دامساً في العديد من الأماكن أثناء الكسوف الكلّي للشمس.

-هذا استثناء وليس قاعدة.

-إنه كذلك، إن الشركات المعتبرة تختلف عن شركات المياومة خاصّة بأنها تتوقع جميع الحالات الاستثنائية، وليس من قبيل الصّدفة ظهور مفهوم الظروف القاهرة.

لذلك، دعونا لا نصبح مثل المياومين، ولنتصرّف كرجال أعمال محترمين.

- حسناً.. أعطني تصورك.

تلاعب "هم ضد".

لتبرير عنادهم في المفاوضات تجاه المقترحات المعقولة، يتم استعمال الأسلوب التالي: يصرّح المفاوض أنه ليس لديه شخصياً أي اعتراض، لكن رئيسه العنيد أو الزميل لا يسمح له بالموافقة،" أنا موافق أن طلبك منطقي، لكن تفهّمني أيضاً..".

إنّ الغرض من التلاعب هو تحويل المسؤوليّة إلى الآخرين بهدف الحفاظ على المكانة الخاصّة الجذابة. ويتمثّل هدف التأثير في فهم الخصوم أن ليس كل شيء في الحياة يعتمد على رغبتنا فقط.

تلاعب "استشرني".

يوافق بعض خبراء العمل بسهولة على تقديم المشورة، خاصّة إذا تمّ التقرّب منهم عن طريق مدح مهنيتهم العالية، فيستطلع طالبو الاستشارة غالباً معلومات تعتبر سرّا تجارياً للشركة، ويعتبر هدف التأثير هنا، الوضع الذي يستخدمه المحققون الجيدون: فعند الحديث بشكل مكثّف عن شيء ما، فإننا نعطي معلومات أكثر مما نعتقد.

فيتيح الجزء غير المسيطر عليه من المعلومات التكهن بالمعلومات المخفيّة، ويمثّل الطعم في تلاعبنا الإعجاب بمهنيّة الأخصائي المستشار.

كيف يجمعون التبرّع أحياناً

تعتبر المكانة العالية عوناً كبيراً في التحكم الخفي بالناس.

"أين يمكنني تناول عشاء بمليون دولار أحلهم؟ بهذا المبلغ عليك بالمطعم الباريسي" مكسيم" وأين كنت ستنفق المليون بين عشيّة وضحاها، وسوف تدفع بشكل رئيسي من صحتك.

وفي الوقت نفسه يتم حل المشكلة، فقد دعا الملياردير ذو الثلاثة والأربعين رئيس إمبراطورية الكومبيوتر" مايكروسوفت" بيل غيتس رفاقه على مقعد الدراسة إلى العشاء، وأن تكون مدعواً إلى طاولة بصحبة غيتس نفسه، فهذا يستحق شيئاً ما، بالضبط مليون دولار، فوجود شيك بهذا المبلغ في جيب لباس السهرة لهوَ أكثر أهميّة من وجود اللباس نفسه.

هل غيتس مجنون أم أنه يلعب؟ لا.. فغيتس صاحب عقل.. ولن يظهر بمظهر بانيكوفسكي المجنون ويتحرش بالناس في الشارع: "أعطني مليوناً"!، فهو يفضل اللجوء إلى طريقة أخرى، فيدفع بحديث عاطفي عن الأطفال، وعن جيل الشباب في أميريكا ثم يطلب تقديم المساهمات والاشتراكات.

لا أعلم ماذا يوجد في القائمة، ولكن يجب أن تكون هناك وليمة... وهذه التبرعات لصالح جامعة" ألما ماتر" في ولاية كارولينا الشمالية.

وتشمل تكلفة العشاء زيارة إلى فيلا مكونة من ٥٧ غرفة تعود إلى غيتس في سياتل، حيث أعطى لكل زائر وسيلة اتصال لكي لا يتوه ، وكان يمكن طبعاً أن يحل أغنى رجل في العالم بسهولة جميع مشاكل جامعته الخاصة وحده، لكنه ليس مجنوناً، ويتقن كيف يكسب المال ويعرف قيمته.. وكيف يتحكم بالناس.

يعتبر هدف التأثير هنا هو غرور المدعوين: لقضاء أمسية مع أغنى رجل على هذا الكوكب، والطعم هو التقاط الخيال: التماس مع عالم الأثرياء، وأخذ صورة مع غيتس نفسه لكي يستعرضوها أمام شركائهم في العمل وحتى أمام أحفادهم، وربما يكون من المجدي تجديد التعارف مع الملياردير،

فإلى جانب الهدف الخيري فقد تباهوا بتقريرهم الاستعراضي أمام الزملاء في العمل – كل ما ناله، أنه كان من بين المشاركين.. نجح في الحياة..!

وعلاوةً على ذلك، من المرجح أن يثير مثل هذا الإغراء الرفيع المستوى اهتمام وسائل الإعلام، مما يعني أن الحاجة إلى هذه الخطوة مضمونة، وكما نرى، إن حسابات المليارديرات دقيقة جداً، فلذلك ليس من المفاجئ النجاحات المتميزة لعبقري – الكومبيوتر في مجال الأعمال، فهو إلى جانب ذلك عالم نفس رائع، ومع ذلك فبالنسبة لرجال الأعمال الناجحين يعد هذا العبقري كما يبدو، قاعدة وليس استثناءً.

تلاعب "إهانة الكرامة"

يأتي إلى الشركة زبون يشتكي من تدني جودة البضاعة التي اشتراها منها، فتشرح الموظفة بهدوء أن هذا الموضوع لا يقع ضمن التزامات الشركة، لكن الزبون يُصر، فتظهر الموظفة وثيقة تؤكد صحة رأيها، وعندما يرى أن لا شيء سينتج عن ذلك، يعلن الزبون فجأةً:

- حسناً، ولماذا تبتهجين؟

- أنا لا أبتهج.. أنا ابتسم لك.

- ماذا.. ألا يمكنني أن أميز الابتسامة عن الابتهاج؟

- أنا لم أبتهج...

- لا تأخذيني على أنني أحمق، استدعي رئيسك في العمل.

- ليس موجوداً.

- نعم... القصّة المعروفة عادةً، استدعى الأعلى منه.

- حسناً.. الآن.

ثمّ يتابع الجدل مع المسؤول - ابتهجت... لم تبتهج.

يكتب الزبون شكوى ويهدد بنشرها في الجريدة وإنشاء دعاية مضادة للشركة، فدعاه نائب رئيس الشركة بعد يوم إلى لقاء حصل الزبون بنتيجته على تعويض جزئي.

أصبح هدف التأثير بالنسبة للزبون المتلاعب هو رغبة الشركة في عدم الإساءة لسمعتها، بينما كان الطعم هو عدم القدرة على إثبات الاتهام المصطنع.

كيف تتجاوز الحارس.

تنشأ هذه المشكلة في كثير من الأحيان، فيستغرق استصدار بطاقة المرور وقتاً طويلاً، وليس مضموناً أن تنتهي هذه الملحمة بورقة مطموع فيها.

يتجاوز الكثيرون حتى الحراس اليقظين عن طريق تلاعبات بسيطة مستخدمين نوعاً من "الخصائص المحليّة"، فعلى سبيل المثال، الاقتراب من الحارس بابتسامة وديّة:

- أسعد الله أوقاتك، ماذا حدث ليدك؟

- نعم.. لقد جرحت.

- بالشفاء العاجل! (ويعبر باتجاه الداخل).

- شكراً.

إن هدف التأثير هنا هو الصورة النمطيّة: فمن المعتاد أن تستجيب لمظاهر الرعاية بما يناسبها، فالصفقة المقدّمة من المتلاعب هي "شالوي" (ط ->ط: الشعور بالعطف)، والصفقة المقابلة ط<-- ط تُخرج الحارس نهائياً من موقع الأب الذي يجب أن يكون فيه بحكم عمله:

- بطاقتك لو سمحت؟ (ط ->ب).

- ماذا، هل أحتاج إلى بطاقة مرور؟ (ط <- ب).

- نعم، فبدونها لا نسمح بالمرور (ط->ب).

ومع ذلك، فإن الكسل كخاصة مميزة للحراس الروس يسمح بتجاوزهم، دون إضاعة الوقت على استصدار بطاقه العبور، فيكفي أن تسلم عليهم كما على صديق قديم، والأفضل طبعاً اذا ابتسمت لهم أيضاً.

يُظهر التحليل المعاملاتي لهذا التلاعب الأولي ما يلي:

يعطي الإنسان عند الترحيب والسلام صفقة واضحة ب - >ب، لا وعند الابتسامة صفقة خطيّة أيضاً ط <-ط ، وكلاهما يضغط على الحارس من موقع الأب (طلب بطاقة العبور) الذي عليه أن يتواجد فيه.

ومع ذلك، يحل البعض هذه المسألة بشكل أبسط، فمثلاً، يسأل الرئيس الحارس :

- من مرّ بجانبك للتو في مركز الحراسة؟

- واحد من جماعتنا.

- وكيف عرفت ذلك؟

- لقد قال بنفسه أنه من جماعتنا!.

الحماية من الاتهامات.

تجاوز الزائر الحارس بدون بطاقة عبور، وعندما مثل إلى مكتب المسؤول الكبير سمع التالي:

- كيف وصلت إلى هنا؟ فأنا لم أوقع اليوم تصريحاً لأحد.

- حتماً سأروي ذلك، تعمل شركتنا على اختيار وتدريب الموظفين لجميع المناصب بما في دلك حراس الأمن، فنحن نعرف أماكن الضعف لدى البشر ونعلّم كيفية القضاء عليها، ونستطيع مساعدتكم في اختيار الكوادر، ويمكننا تدريب موظفيكم.

طرح المسؤول العلاقة أ->ب (طلب التوضيح)، فتقبل الزائر بالعبارة الأولى توزيع المواقع المقترح عليه (ب<- ط)، ثم انتقل إلى الصفقة (ب<- ب): نقل المعلومات.

تلاعب "التعليمات المخترقة"

هناك حافلة تجاريّة خاصّة مزدحمة، فيقترب مسؤول التذاكر من الراكب:

- اشترِ تذكرة.

- وهل لديكم رخصة لممارسة النقل الخاص؟

- يوجد عند المدير.

- يجب أن تعلق نسخة في المقصورة.

- هذه ليست مشكلتي.. ادفع الأجرة.

- قبل أن تأخذ النقود من الناس، عليك إبراز الرخصة.

- هذا السؤال ليس لي، ادفع الأجرة.

- لن أدفع طالما لم تبرز الرخصة، واذا ضايقتني سأقول للجميع بأن لا يدفع أحد، وسترى أن أحداً لن يدفع، ففضل رجل التذاكر الابتعاد.

لقد قرر ألا يضيّع الوقت مع الراكب العنيد وأخذ الأجرة من الآخرين.

كان هدف التأثير هنا هو ضغط الوقت (ضيق الوقت) عند رجل التذاكر، فالباص كبير والركاب كثيرون للغاية، وإذا توقف كثيراً عند

أحدهم فإن العشرات سوف يصلون إلى مواقفهم المقصودة دون شراء تذاكر، ويتمثّل الطعم في هذا التلاعب بعدم حماية رجل التذاكر من التأثير المضاد وهو الإصرار على دفع الأجرة.

سائقو سيارات الأجرة – المتلاعبون.

إن العبارة المهنيّة لهؤلاء السائقين : "أيها السيد، إلى أين نذهب؟".

هي عبارة تلاعبية بجوهرها. فهو يقدم للراكب موقع الوالد (الرعاية)، في حين لا يصر الراعي على الاستفادة، مكتفياً بكلمات الدعاء من السائق.

النوادل المتلاعبون.

يتوجه الزائر في المطعم إلى النادل:

- قل لي، لماذا كانت الوجبة التي حصلت عليها اليوم أقل بمرتين من وجبة البارحة؟ وكان السعر نفسه؟
- وأين جلستم البارحة؟
- جانب النافذة.
- كما ترى، نحن نقدم للجالسين بجوار النافذة خصوصاً وجبة أكبر بهدف الدعاية.

يظهر التحليل المعاملاتي كيف يتهرّب النادل المتلاعب من المسؤولية.

فكان توجه الزائر إليه بمثابة صفقة أ->ب، وكان السؤال المقابل: ب<- ب. بينما كانت اجابة الزائر – ب->ب، ورد النادل ب <-ب.

وبالتالي: حوّل النادل الحديث إلى مجال تبادل المعلومات التجاريّة العمليّة، (صفقة "الزملاء" ب<->ب)، وبذلك استطاع حل الوضع الحرج.

وهناك حالة أخرى.

- أيها النادل! أترى هذا الزر؟ لقد وجدته في صحني.

- أشكرك جزيل الشكر، فأنا أبحث عنه في كل مكان.

قدم الزبون صفقة أ->ط (طلب الاعتراف بالذنب والاعتذار على الأقل).

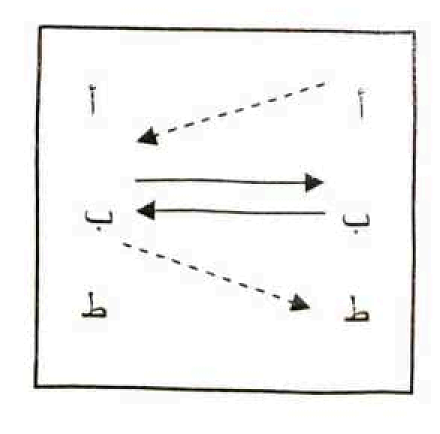
فآثر النادل الوقح والداهية بدل الاعتذار (أ<- ط) أن يحول الحديث إلى علاقة "الزملاء" (تبادل المعلومات).

لكن لا تمر جميع ألاعيب النوادل، ومثال على ذلك:

النادل: كل شيء لدينا هنا بأحدث التقنيات، تحضر جميع المأكولات باستخدام الكهرباء.

الزبون: في هذه الحالة ألا يمكن إعطاء قطعة اللحم هذه كمية إضافية من الطاقة الكهربائية؟

إن لفتة النادل ممثلة بصفقة واضحة ب->ب، وأخرى خفيّة ب->ط، وتقبل الزبون الفطين اللعبة (ب<- ب)، ووجه ضربة مضادة (ب<-أ) (الشكل ٢٩ : طلب تصحيح الإهمال).



الشكل (٢٩)

ربّة المنزل المُحذّرة:

تمّ نُصح صاحبة الشّقة بمستأجرين جدد "طلاب كيميائيين" مهتمين بالتجارب، فعرضت عليهم الغرفة:

- لقد عاش هنا من قبل كيميائي، وأجرى تجارب عديدة في هذه الغرفة.

- ربما تكون هذه البقعة على السقف من نتائج تلك التجارب؟

-لا إنه الكيميائي ذاته.

إن هدف التحكم الخفي بالسكان الجدد واضح، وهدف التأثير هو الخوف، وأضيفت إلى الصفقة الواضحة ب->ب صفقة خفيّة: ب->ط (الاستعانة بالشعور بالخوف).

كيفية الخروج من المواقف الصعبة.

ستتعلم ذلك أثناء التحليل المفصّل لأحد المواقف النموذجيّة التي نصادفها غالباً.

كانت لك جلسة منذ حوالي شهر مع أحد نواب المدير العام لشركة كبيرة، ولقد اهتمت المحاورة باقتراحك ووعدت بالحصول على قرار إيجابي من المدير قائلةً أنها ترى في ذلك مصلحة معيّنة بالنسبة لعملها أيضاً.

ومنذ ذلك الحين اتصلت عدة مرات، لكن لم تكن هناك نتائج: يكون الرد أنهم في رحلة عمل (إما هي أو المدير)، المدير مشغول، وإذا اتصلت اليوم، فستسمع الشيء نفسه.

ويجب كيفما كان الدفع باتجاه حل المسألة، فبأي كلمات ستتقدم بطلبك للإسراع بالقرار؟

١ - ننتظر كما كنا حلاً لمشكلتنا.

٢ - ننتظر بفارغ الصبر مساعدتكم.

٣- مضى شهر ولم تحل المشكلة.

٤- طبعاً في المنظمات الكبيرة، تكون المشاكل أكبر ويستوجب حلها وقتاً أطول، لكن أصبحت مشكلتنا غير قابلة للتأجيل.

٥- لدينا وإياكم عيد بعد ثلاثة أيام.

- ما هو؟

- مضى شهر على تعارفنا.

٦- عندما تحدثت عن اقتراحنا بدا لي أنه سوف لن يكون من الصعب عليكم إقراره، لكن يبدو أن الظروف أقوى منا.

٧- سيكون من الجيد اتخاذ قرار بشأن هذه المسألة في الأيام المقبلة، لأنها برزت فرصة حلها عن طريق شركة أخرى، لكننا بدأنا وإياكم في وقت سابق ولمصلحتنا العامّة إنهاء المسألة بنجاح.

٨- ربما ينبغي أن نلتقي معكم لحل هذه المسألة، ومع أحد ترشحونه؟ اختر أفضل خيارين بادئاً بالمفضل لكم.

القرار

يقدم التحليل المعاملاتي مساعدة هامة في الحالات الصعبة، (كنا قد تحدثنا عن ذلك في الجزء العاشر)، فثمة قاعدة هامّة للغاية تعطينا معايير إيجاد الخيارات الأفضل.

يعطي توزيع المواقع الزائر أفضل الفرص لحل المسائل، بحيث يتواجد هو والشخص الذي يتخذ القرار في موقع "البالغ".

وسنجري التحليل المعاملاتي للخيارات المقترحة :

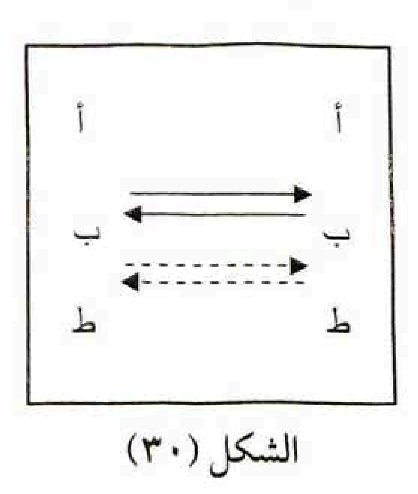
١- التعامل من موقع "الطفل" (العجز) إلى موقع "الوالد" (الراعي)، أي أنها صفقة ط->أ "المهرج".

٢- ما ورد في (١).

٣- إذا قيل الكلام بلهجة الاستجداء فإنها من جديد صفقة "المهرج"، واذا كانت اللهجة عاديّة، فتكون صفقة أ->ب "البروفيسور": التطلب الموجه إلى العقل، ولا يلبى توزيع المواقع هذا أو ذاك الغرض الذي نريده.

٤- يتقدم الملتمس بطلب، ولو أنه "يدخل في موقع" الشخص صانع القرار، أي أنها صفقة "البروفيسور" من جديد.

٥- هنا يكون التعامل مرفقاً بمعنى مبطن: فهو على المستوى الظاهر تبادل للمعلومات ب<->ب "الزملاء"، وعلى المستوى الخفي يمثل تعاملاً مع الأحاسيس: الفضول مع عنصر المغازلة. وتوضح الصفقة الخفيّة والظاهرية على مخطط الرسم ٣٠.

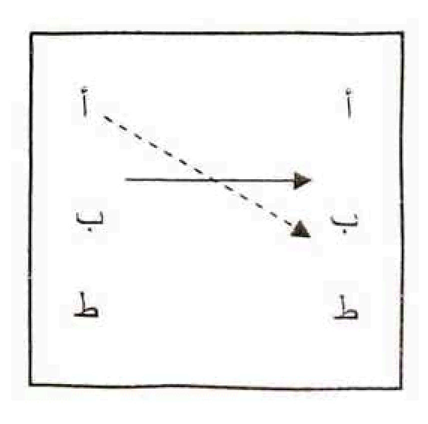


الشكل (٣٠)

إن استخدام العواطف يغني التواصل وخاصة مع النساء بحكم تأثرهن وانفعالهن اللذين يفوقان ما لدى الرجال، ولكن من المهم أيضاً هنا أن التمدد جانباً مدعوم على المستويين العقلي والعاطفي.

ومنذ البداية كانت مكانة الرئيسة أعلى منها عند المتصل، أولاً: كون المنصب أعلى.. وثانياً: هو ملتمس وهي صاحبة القرار، لكن التواصل عبر عناصر الفكاهة والمغازلة يساوي بين المكانتين. فقد أظهره هذا التعامل رجلاً له روح الفكاهة، وهذا ما تقيّمه النساء عالياً.

٦- يتضمن الكلام تلميحاً خفياً، وخصوصاً أن المحاورة خلقت انطباعاً بسهولة حل المسألة المعنية. (وتخرج ناثرة له الرماد في العيون)، أي أنه هناك بالإضافة إلى الصفقة الظاهريّة ب->ب، صفقة خفيّة أ->ط أيضاً (يُتهم ويتعامل مع الشعور بالذنب، كما في الرسم ٣١).



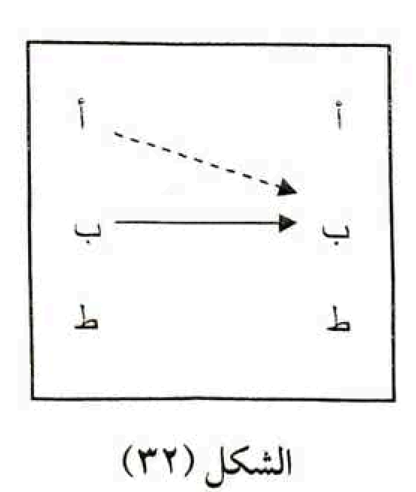
الشكل (٣١)

هذا تلاعب من نوع "أليس في استطاعتك؟" (توجيه دعوة)، حيث يقع فيه الرجال خصوصاً، فليس من السهل عليهم أن يظهروا ضعفاء، أما الأمر فهو مختلف عند المرأة، حيث لا يعترف الرجال بضعفهم وغالباً ما يتغلبون عليها.

يُسهل هذا التعامل على الرئيسة طرق التراجع، ويعطي فرصة التخلي عن حل المسألة نهائياً، فيكفي لها أن توافق على "أن الوضع تغير"، لتكون المسألة خاسرة تماماً.

وهناك ظرف آخر مقابل كلام المتصل الذي درسناه، فبين أساليب الإقناع هناك تلك القاعدة: "لا تحشر نفسك في الزاوية، ولا تقلل من مكانتك"، (القسم ٨-٢)، وفي هذه الحالة يقود المتحدّث نفسه إلى الزاوية، ويتعين على المحاورة الموافقة دون أن تقول له شيئاً.

٧- يحدث هنا تبادل للمعلومات، وعند ذلك يعدل وجود المنافسين من مكانة الجلساء، أي أنه يُطرح حديث بين "زميلين" : ب->ب ، ومن الممكن ألا يكون لدى المتصل عروض أخرى، لكن من المستحيل التحقق من ذلك، وهناك في الواقع تلاعب من نوع "يمكننا الاستغناء عنكم"، ويمثل مخطط الصفقة على الشكل ٣٢.



الشكل (٣٢)

٨- التعامل من موقع الطفل (العجز) إلى موقع الوالد (الرعاية) يدفع بصاحب الاقتراح إلى الزاوية، فلا يوجد سبب للقاء الرئيسة معه، لأنها تعلم كل ما سيقول وليس لديه أي جديد.

ومن المحتمل أن توصي بمقابلة من هو أقل منها، وسيكون من الضروري عندها الإقناع من جديد، لمرؤوسها هذه المرّة، فإذا تسنى هذا

فسيطرح الرجل رأيه لها أيضاً.. وسيضيع الوقت ومعه تقل مكانة الشخص الذي تم التسامح معه.

وبتلخيص ما ذكر أعلاه، فإننا نرى اثنين من الخيارات المثلى:

(٤) و (٧)، مع أن الخيار (٤) هو بداية جيدة للحوار، وتخلق أرضيّة عاطفيّة مواتية، وتنشئ توزيع مواقع رابح بالنسبة للملتمس "الزميل"، بينما الخيار (٧) هو تثبيت واستعمال هذا التوزيع للأدوار، ونلاحظ أن كلا الخيارين يستخدمان التحكم الخفي بالجليسة بنجاح، وقد تم اختبارهما في الممارسة العمليّة مرات ومرات وأثبتا فعاليتهما.

كيف تقوي موقفك؟

تضع في بريد المدير مذكرة هامة ومدعومة بالمستندات، ولديك وثيقة واحدة قويّة جداً (أ)، واثنتان قويتان (ب، ج)، واثنتان متوسطتا القوّة (د، هـ)، واثنتان ضعيفتان (و، ز)، فوفق أي ترتيب تضعهم؟.

الجواب الصحيح هو: ب-ج-د-هـ -أ، ففي البداية تضع القويّة، ثمّ متوسطة القوّة، وفي النهاية الوثيقة الأقوى، ويتوافق هذا الترتيب مع القاعدة التي درسناها سابقاً قاعدة "غومر" حول ترتيب الحجج الأكثر اقناعاً، وبحكم هذه القاعدة لا ينبغي استعمال الحجج الضعيفة، لذا من الأفضل عدم إظهار الوثائق ذات القوة الإقناعيّة الضعيفة (و- ز).

كيفية مساعدة الزميل:

وصفنا في الفصل (٧) "الجاذبية" عدداً من الوسائل لاستدرار عواطف الجليس، فإذا كان زائر مكتب المدير غير قادر لسبب ما على نيل إعجاب صانع

القرار، فيمكن لأحد زملائه الأكثر خبرة أن يساعده، فيكفي أثناء زيارة الزميل الاتصال بهذا المدير وإعلامه بنبأ سار بالنسبة له (ليس مهماً نوعه، فيمكن ألا يتأكد فيما بعد). فينال بذلك غرضين :

١- يرتفع مزاج المدير.

٢- ويصرف انتباهه عن الزائر مما يتيح له الفرصة لإيجاد مسارات جديدة في الحوار.

تلاعب "الحوار القصير".

إذا لم يجلس الزائر ويتحدث واقفاً، فيوجد في ذلك ضغط خفي، فيسيطر على اللقاء إحساس بسرعة انتهائه، وكأن الزائر يقول: "لا يستغرق الأمر الكثير من الوقت، لذلك لن يكون الوقوف صعباً"، ومن ناحية أخرى فإن الهيمنة على الجو تضيف للزائر أهمية ما.

ضغط عدم الارتياح.

إذا كان الشريك محباً للراحة والاسترخاء، ومعتاداً على العمل في هذه الظروف، فإن تحديد اللقاء على أرض محايدة وضمن ظروف أقل راحة قد يشكل ضغطاً عليه، فيُؤثر إنهاء اللقاء بسرعة متعاملاً مع الحوار بلين.

ضغط اللقاءات

إن زيارة الشريك مباشرة قبل مجيئه إلى الحوار تشكل ضغطاً عليه في مجال السرعة باتخاذ القرار. فهو لا يريد التأخر على الحوار، ولا العودة بحواركم إلى البدايات.

١٢ – ٤ عملية التحكم بالمشاركين في المفاوضات

سنوافق معكم تماماً حالما تتبنونَ وجهة نظرنا.   م. دايان.

الخدع غير الشريفة

لا تستثني الممارسة العمليّة الفعليّة الحوار مع الشريك الذي يستعمل خدعاً قذرة من أنواع مختلفة، ومن الضروري معرفة هذه الوسائل وإتقان تحييدها .

- المغالاة القصوى في المستوى البدئي: يسعى أحد الشركاء أثناء المحادثات إلى الإصرار على موقفه المتطرف أطول ما يمكن من الوقت، فتشترط هذه الوسيلة غالباً تضمين تلك النقاط التي يمكن التخلي عنها فيما بعد ببساطة، ورفض التنازل وانتظار خطوات شبيهة من الشريك.

تؤدي هذه الوسيلة في كثير من الأحيان إلى نتائج سلبيّة، فيعزز مثل هذا السلوك عدم الثقة، ويترك فرصاً قليلة من أجل استخدام الدراسة المسبقة لاحتياط الشركاء في المفاوضات.

- وسيلة أُخرى قريبة من الموصوفة: يتم بث بعض الإشارات الكاذبة في الحديث الخاص، فمثلاً: يتم إظهار اهتمام بالغ في حل مسألة ما، على الرغم من أن هذه المسألة تعد ثانويّة بالنسبة لهذا المفاوض المهتم بها، وهنا خيار آخر – إدراج مقترحات غير مقبولة بالنسبة للشريك وبشكل واضح.

- وفي هذه السلسلة، يكون تقديم الطلبات في الدقيقة الأخيرة، أو الابتزاز، والفرق فقط في الوقت الذي تستعمل فيه هذه الوسائل، فإذا كان تطبيق الاثنين الأوليين مميزاً لبداية المفاوضات، فيتم الاحتفاظ بالابتزاز عادةً إلى لحظة توقيع الاتفاقيّة.

ويطرح أحد الطرفين فجأة مطالب جديدة، آملاً في أخذ الشريك على حين غرة، وغالباً ما يجري طرح المطالب بشكل متزايد، إذ لا يلحق الشريك أن يوافق على اقتراح مقدم، حتى يدفع باقتراح آخر، وهكذا حتى نيل النتيجة المتوخاة.

- هذه وسيلة أخرى: وتتلخص بإعطاء المعلومات عن الاهتمامات والمواقف الخاصة بجرعات قليلة جداً – وفق مبدأ تقطيع المرتديلا.

وإن الفكرة في ذلك هي إجبار الشريك على فتح أوراقه، ويراد من استعمال هذه الوسيلة الاطالة المصطنعة للمفاوضات، ولنتذكر أيضاً التهديدات التافهة التي يمكن أن تعلو لأي سبب أو مناسبة.

- إعطاء المعلومات الكاذبة عمداً – أو الخداع، (هذه الوسيلة خطيرة جداً بالنسبة لمستخدمها، لأنه يمكن فحص جميع المعلومات بسرعة عن طريق وسائل الاتصال الحديثة)، وعلى العموم فإن النتيجة الإيجابية لاستخدام إستراتيجيات القوة، كقاعدة عامّة، تنطوي على عواقب سلبيّة، فإلى جانب خطر انهيار المفاوضات، فهناك احتمال كبير لسوء العلاقات الثنائية في المستقبل، والخسارة التدريجيّة للسمعة التجاريّة والزبائن.

هناك العديد من الأمثلة على ذلك، ودعونا نستشهد بهذه الملاحظة:

تقوم شركة وسيطة بتأجير شقق، ويستخدم موظفو الشركة المهتمون بالتأجير بأسعارٍ أعلى الطريقة التالية :

في اللحظة الأخيرة، عندما يرى الزبون الشقة وتعجبه ويعبر عن موافقته، يخبرونه أن صاحبها فجأةً غير طلباته، ولذلك ارتفع السعر قليلاً، ويكون بعض الزبائن مضطرين على الموافقة، لكن ذلك في النهاية يعود على الشركة بالخسائر، لأن الزبائن يخرقون شروط استئجارهم للشقة معتبرين

أن الطرف الآخر تصرف بطريقة غير شريفة (لا يدفعون الفواتير، ويتعاملون بشكل سيء مع الأثاث.. الخ)، ونظراً لأن الخسائر فاقت المرابح التي حصلت عليها الشركة، فكانت مضطرة للتخلي عن ممارسة الابتزاز.

وما العمل إذا كان الشريك يستخدم وسائل محظورة متنوعة (حيلاً قذرة)؟ إن إحدى القواعد الرئيسية هي : عدم الاستجابة للمبادلة، وثانياً : تحليل أسباب سلوكه، فربما في هذه الحالة من المستحسن حل المشكلة من جانب واحد أو مع شريك آخر، وعندها لا داعي لإيقاف المفاوضات بحدّة: فهذا يقطع السبل أمام متابعة الحوار، فمن الأفضل أخذ قسط من الراحة لإعطاء الخصوم وقتاً للتفكير.

إن الشيء الأكثر عقلانيّة في ظروف المواجهة هو محاولة تغيير اللعبة، والتأكيد على أن من مصلحة الطرفين التخلي عن مفهوم المساومة وتوجيه الجهود نحو البحث المشترك عن الحل الناجح، والمشترك للمشاكل، ومن الضروري فعل ذلك بعقلانيّة وبدون استعراضات زائدة.

الحيل

الألاعيب.

هناك ألاعيب معروفة تستخدم في المفاوضات.

- الشاب الجيد، شاب سيء : إنّ ممثل الطرف الآخر جلف ويتطلب الكثير: أنت يائس ولكن لا تستسلم: ثم يستبدل الطرف الآخر كلمة "جلف" بالشخص المؤدب، فيهاجمون أسلوبه ويبتهجون لفرحه.

- التمزيق إلى أجزاء: عندما تذهبون بصعوبة إلى تنازلات، ويصبح الاتفاق جاهزاً تقريباً، يقدم الطرف الآخر طلبات اضافيّة، مستخدماً حيلاً من المجموعة التالية:

١ - تقسيم المنافسين إلى مجموعات

٢ - إعطاء الرشوة أو ممارسة التهديد.

٣ - الخداع، أي المبالغة وتضخيم إمكانياته.

٤ - القبول على عاتقه بالالتزامات التي لا ينوي تنفيذها.

٥ - استعمال الوقائع الكاذبة.

٦ - إخفاء جزء من الحقائق.

٧ - الهجوم النفسي، والدفع نحو إجراءات وسطيّة وغير قانونيّة، تصريح هجومي، سلوك متعجرف.

٨ - إطالة أمد المفاوضات بهدف أخذ الخصم بالإلحاح.

٩ - التخلي عن المفاوضات.

ويمكن إضافة الحيل التالية أيضاً.

مناورة صرف الانتباه.

هي مجموعة من الحيل الفجّة والرقيقة تستخدم بهدف صرف الانتباه عن فكرة ما يراد تمريرها دون نقد، وإن الفكرة التي نريد بالتالي تمريرها، إما لا تعبر عن نفسها مطلقاً، أو تنزلق فقط بين السطور، أو يتم التعبير عنها باختصار قدر الإمكان بأكثر الأشكال غموضاً، فيجري الحديث قبلها عن فكرة تستلزم بشكلها أو محتواها لفت انتباه الجليس، فعلى سبيل المثال: إذا لمسه بشيء ما، أصابه، فإذا تم ذلك بنجاح، فستوجد العديد من الفرص لأن تمر الحيلة بشكل ميسّر، فيكون قد غفل ومرر دون نقد الفكرة المهمة بالنسبة للمتلاعب.

نقطة الضعف

تأخذ الوسيلة في بعض الأحيان شكل تسديد حقيقي على أثر زائف، فقبل الفكرة التي يريدون تمريرها دون نقد، يتحدثون عن فكرة أخرى تبدو للخصم بكل الاعتبارات خاطئة أو مشكوك فيها، ويفترض أن كل خصم يبحث في حجتنا عن نقطة ضعف، وتندفع الأغلبيّة إلى نقطة الضعف التي تظهر أولاً غافلة عن الأفكار اللاحقة.

الحماية من التلاعب

ثق لكن تحقق. يمكنك ألّا تشك في أن خصمك لن يخبرك بنفسه عن أية نواقص، وأن جميع التصريحات من نوع "تعمل السيارة وكأنها جديدة" ينبغي فهمها كمبالغة على الأقل.

تقول القاعدة الأساسية للمفاوضات: ان لم يكن التحقق ممكناً فلا تصدق، فاطلب الوثائق، وكن خبيراً لبعض الوقت وتحقق بنفسك كيف تتطابق كلمات الطرف الآخر مع استنتاجك الخاص.

سيحاولون جعلك تخجل، فعليك الشك في مصداقيّة الشريك، وسوف يلومونك زاعمين أن الشريك أنفق وقته عبثاً، ولكن إذا لم يكن من الممكن التحقق من جميع تصريحات الشريك، فيجب تأجيل المفاوضات أو رفض التعامل معه مطلقاً (الدفاع السلبي)، واذا كان الشريك ثابتاً ومستقراً، فيجب حيازة حماية نشطة : فضح مكره ومناقشة سلوكه، "وضع النقاط على الحروف"، فستفقد أية خدعة كل فعاليتها فور تعرضها للكشف والفضح، وسيمكنك إرجاع إهانة الخصم إليه ذاته عن طريق إجراء التلاعب المضاد (الأمثلة – انظر في القسم السابق)، ويمكن للخصم عندئذ أن يعود على أعقابه، ويمكن أن يعاند، لذلك ينبغي:

- لا تهاجم الخصم شخصياً، حتى لا تتسبب في عدوان دفاعي.
- اقترح نسيان ما حدث، والانتقال إلى مناقشة بنّاءة.
- اترك المفاوضات وانتظر حتى يتصل بك الخصم، أو اتصل بنفسك فيما بعد، واسأل عما إذا كان مستعداً للمتابعة على اساس الشراكة.

لا تستسلم لتأثير البيئة المحيطة.

كلما شعرت بمزيد من الهدوء والثقة، كانت المفاوضات أكثر فاعلية بالنسبة لك، فيمكنك في الوضع والمحيط غير المألوفين أن تحس بعدم الراحة وبشيء من الحساسية الخاصة، فضع في اعتبارك أن المزاج والجو العام قادران على التحكم بك بشكل غير ملحوظ ، وحتى المشروبات والوجبات الخفيفة التي يتم تقديمها بعيدة كل البعد عن ألا تكون ضارة، فكثرة الطعام تسبب النعاس، فينبغي تفضيل السلطات الخفيفة واستثناء الكحول نهائياً، وتعاملوا مع الشاي والقهوة بحذر ولا تشربوا كأساً بعد كأس لأن ذلك يؤدي في نهاية المفاوضات إلى فرط الاستثارة والحماس الزائد، في الوقت الذي يستلزم استرخاءً وحذراً شديدين.

تجنب المحاولات المتعمدة لإطالة أمد المفاوضات، فإذا اعتبر الخصم أن التأخير في متناول اليد، فسيحاول أن يطيل في المحادثات، وله في ذلك دوافع مختلفَة: جعلك في حالة توتر، انتظار تغيير في المسار غير مريح لك، وإيجاد خيارات أفضل، فحاول في مواجهة هذا السلوك العثور على حجة موضوعية (حماية من نوع "وضع النقاط على الحروف")، من شأنها أن تشرح حرمة مواعيدك الخاصّة، وقد يصادف ذلك أيضاً عند التأخير في وفاء الديون، والمؤتمر العام، ونهاية السنة الماليّة والمغادرة المقبلة، حيث لن يستطيع الخصم تجاهل الأحداث الخارجيّة البحتة التي لا يتعلّق مسارها بك.

احذر "الحماية الدائريّة"

لقد تجادلتم قليلاً وتوصلتم إلى نتيجة ما، وعند استبدال الخصم يأتي زميله ويطلب منك تنازلاً آخر (كأن يسألك بلطف بإسقاط نسبة مئوية أُخرى)، وبعد قليل يظهر بديل آخر ويبدأ بالتلاعب معك، فلا تدع هذا يحدث، فبمجرد أن ترى أن الوجوه تتغير دون الحصول على نتائج حقيقيّة، فعليك رفض التنازلات نهائياً أو تقليلها إلى الحد الأدنى.

تكون الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف": "من يجري المفاوضات نيابةً عنك؟ أريد أن أتحدث مع شخص واحد"، أما في التلاعب المضاد : فتقبل لعبة تغيير الوجوه ولكن تنسى في المرة القادمة تنازلاتك السابقة، ليعاني الخصوم أنفسهم من الخطوة التي قاموا بها.

احذر التضحية بالعطاء القليل

هناك طريقة تقليديّة عند بائع السيارات: يقترح عليك سعراً منخفضاً وغير متوقع ومخسّر له، بحيث تتوقف عن البحث لاحقاً، بعد ذلك إما أن تظهر تلاعبات اضافيّة، أو يشرح أنه كان هناك خطأ ما، أو "لم يوافق صاحبها الأساسي".

فيتوجب الدفاع عن نفسك:

- انتظر الخديعة إذا لم تكن الشروط منطقيّة (دفاع سلبي).
- اطلب فوراً توثيقاً كتابيّاً (وضع النقاط على الحروف).
- إذا تراجع الخصم عن كلامه، اطلب تنازلاً إضافياً وقل: أن رئيسك بصعوبة وافق على هذا الخيار ولن يذهب إلى آخر جديد.

احذر التضحية بالعطاء الكبير.

لنفترض أنك تبحث عن مشترٍ، ويوجد شخص يقترح سعراً يجعلك تتوقف عن البحث بعده، ثمّ تظهر عنده اقتراحات مختلفة لكي لا يدفع كثيراً.

- لا تدع الطمع يحرمك من التعقّل (دفاع سلبي).
- تذكّر : أن الصفقة لا تتم طالما لم توقع الوثائق (حماية من نوع "وضع النقاط على الحروف"). فلا تتخلَّ أبداً عن العروض الأخرى وتمسك بخيارات كاحتياط (تلاعب مضاد).
- اذا اقتنعت فعلاً أن هناك خديعة، فانسحب بسرعة لتجنب خسائر كبيرة.

احذر العداوات الشخصيّة سواء الظاهرة أو المقنعة، فيمكن أن يلجأ الخصم بحكم أخلاقه السيئة إلى الإهانات على أمل أن يزعجك ويخرجك من توازنك، ويحرمك من ثقتك بنفسك.

فيمكنه أن يقول شيئاً ما بصوت عالٍ ("إنك تقول سخافات")، أو يفعل ذلك صراحةً (يظهر نفسه في حالة انتظار أو يثرثر على الهاتف أثناء وجودك)، فيكون لديك اثنان من التدابير المضادة:

- كن ثابتاً وهادئاً، وعبّر عن كل ما كنت ستقوله (حماية "وضع النقاط على الحروف").

- تدوير أساليب الخصم لتصبح ضده. فقل له مثلاً: "إذا كنت تريد التحدّث بالهاتف، سأعود مرة أخرى" (تلاعب مضاد)، فكشف الخديعة كما في العادة يلغي تأثيرها.

كيفية تقديم التنازلات

لكي تكون التنازلات مفيدة، يجب إتباع القواعد التالية :

- طلب تنازلات مقابلة.
- التظاهر بأنك صدمت بطلبات الخصم.
- يجب أن تقدم التنازلات فقط في حال تحقيق شروطك المقابلة (ولو كان ذلك عرضاً من أجل المظهر).
- يجب التنازل بجرعات قليلة.
- يجب أن يكون كل تنازل قادم أقل من سابقه.
- التنازل وقبل كل شيء فيما ليس ثميناً بالنسبة لك، ومقدراً من قبل الخصوم (والعكس).
- لا تستسلم حتى النهاية.
- اطلب تنازلاً لنفسك.
- اطرح سؤالاً: "هل هذا هو التناقض الوحيد بيننا؟". وإذا تنازلنا فهل تتنازلون؟

الممنوع

- التحدث كثيراً جداً.
- تقديم الحجج وفق ترتيب القوة المتناقصة.
- تقديم مقترحات مقابلة كثيرة.
- التأكيد على الاختلافات في المواقف.

- الجدال.

- السخرية.

- التذاكي.

- الهجوم، التهديد، الاتهام.

- استخدام عبارات من نوع: "لنتحدث بصدق..."، "مع كل الاحترام لكم....".

كيفيّة حل الخلافات

يستند إجراء المفاوضات على نشاط كلا الطرفين، وتشير السلبيّة إلى الدراسة السيئة للموقف، نقاط ضعفه أو عدم الرغبة في إجراء المحادثات، لكن لا داعي للذهاب بعيداً فتجبر الشريك على مناقشة موقفه الخاص فقط، وأفكاره الخاصة، فالمفاوضات قبل كل شيء هي حوار المشاركين المتكافئين، وكلما تم تحليل المسائل بشكل أكمل وأعمق، زادت فرص إيجاد حل للتناقضات الحاليّة، لذلك فإن أيّة إجراءات تهدف إلى دراسة الخلافات تلعب دوراً ايجابياً، ومن المستحسن في معظم الحالات أن يتم البدء بالبحث عن المصالح والاهتمامات المشتركة، مع تحديد منطقة الحل المقبولة للطرفين، والانتقال من خلال ذلك إلى الملموس، ويستحوذ على الاستحسان تطوير وتقديم مثل هذه المقترحات التي من الواضح انها مقبولة للشريك شكلاً وجوهراً.

بالطبع لا يعني التحليل المشترك للخلافات تبادل المجاملات فقط، فهناك مقترحات ممكنة وضروريّة، وتتميز هذه الخلافات من حيث المبدأ عن مثيلاتها في ظروف المتاجرة والمضاربة، فالاعتراض هناك إحدى أدوات تلاعب الشركاء، وهنا أداة تحليل المشكلة.

وحتى لو كانت أطراف المحادثات في حالة صراع، فمن الضروري محاولة تجنب التأكيد على الاختلاف في المرحلة الأولى لإجراء المفاوضات، فيمكن للإشارة إلى الاختلاف منذ الدقائق الأولى للمفاوضات أن تزيد الخلافات، وتسيء للجو العام، وهناك أهميّة لشكل التعبير عن الاعتراض، فينبغي أن يكون مدعوماً بالحجة وموجهاً إلى البحث عن حل وسط، وليس إلى الدفاع عن الموقف الشخصي.

ويمكن للزيادة التدريجيّة في تعقيد المسائل التي يتم بحثها، أن يكون تكتيكياً مثمراً لإجراء المفاوضات، لأن حل البسيط منها يترك أيضاً تأثيراً إيجابياً على المشاركين، مما يدل على وجود فرصة للتوصّل إلى اتفاق.

وقد يكون من المفيد أثناء المفاوضات تقسيم المشكلة إلى مكوناتها وعدم محاولة حل كل شيء دفعة واحدة: فيصبح التوصل إلى اتفاق عبر مواقف منفصلة أسهل، وهناك بعض الاختلافات مفيدة أحياناً لوقت ما ولا تؤخذ بعين الاعتبار، فإن وجود اتفاق جزئي هو خطوة مهمة إلى الأمام بالمقارنة مع عدم وجود أي نوع من الاتفاق.

الصراع غير المتكافئ

من المفيد أن نتناول مسألة إجراء مفاوضات مع شريك أقوى، فغالباً ما يؤدي الاجتماع القادم إلى القلق وعدم الثقة، فهل يستحق الدخول معه في مفاوضات؟ وإذا كان الجواب نعم، فما هي المبادئ والطرق التي يمكن استعمالها هنا؟

إن الشركاء متساوون دائماً حول طاولة المفاوضات، وسيكون من الأصلح صياغة السؤال هكذا: ماذا لو استعرض الشريك قوته محاولاً

بذلك كسب أكثر ما يمكن؟ يفهم المبدأ في هذه الحالة باعتباره من قواعد القانون الدولي، مبدأ العدالة والمساواة، وأيضاً وجود سابقة في تاريخ العلاقات بين هؤلاء الشركاء أو غيرهم، وإنّ المشكلة الرئيسية التي تنشأ هنا: أي المبادئ يجب أن يؤخذ كقاعدة؟ فينطلق الشركاء عادةً من مبادئ مختلفة اعتماداً على الفائدة التي يقدمها المبدأ لهم.

ومن المستحسن عند التحضير للمفاوضات أن تفكر مسبقاً في المبدأ الذي ستتبعه أنت و الذي سيتبعه شريكك، وأن تحضر الحجج لذلك في الوقت نفسه.

- طريقة أخرى للمفاوضات مع شريك أشد قوّة : تتمثّل في استئناف العلاقات الجيدة السابقة معه. وهكذا يؤكد الشركاء الذين كانوا داخل الاتحاد السوفييتي في عمليّة المفاوضات على الروابط التقليديّة المختبرة منذ عقود ("نحن لم نخذلكم، ساعدناكم عندما كانت لديكم صعوبات").

- يمكنك اللجوء إلى الفوائد المستقبلية المتبادلة.

- إن الطريقة التالية مبنية على جمع المشاكل المختلفة بحزمة واحدة، فلكون المفاوض أضعف في واحدة من المسائل ويتميز في المسائل الأخرى، فإن جمع هذه المسائل يسمح بتوازن قوّة الأطراف.

- يمكن للمفاوضين الضعفاء، ومن أجل تقوية مواقفهم، أن يتوحدوا ويشكلوا ائتلافاً، وإن إنشاء مثل هذه الأشكال أو أية أشكال أخرى من الإجراءات كخصوم للشريك الأكثر قوّة، أمر ممكن في حالة المفاوضات متعددة الأطراف.

المعارضة

إن الخلافات بين الأطراف، بما فيها بين الشركاء السابقين ليست بالقليلة، وقد يكون سببها على سبيل المثال، عدم الوفاء بالالتزامات التي سبق أن تعهد بها أحد الشركاء، أو تسليم بضاعة سيئة النوعيّة (على الرغم من أن هذه القضيّة لم تناقش سابقاً).

وبالطبع، يمكن اللجوء إلى المحكمة أو التحكيم وحل النزاع عن طريقهم، لكن الممارسة العمليّة في البلدان المتقدّمة تظهر أنه من الأسهل والأسرع حل المشاكل غالباً عبر نظام ما قبل المحاكمة وليس من خلال المحاكم (بطريقة المفاوضات والوساطة)، ففي الولايات المتحدة الأميركيّة يتم تنظيم ٩٠-٩٥٪ من جميع المطالبات المدنيّة بهذه الطريقة، وفقط عندما تستنفد إمكانيات التفاوض يذهب الطرفان إلى المحكمة، وإن الذهاب إلى المحكمة غير مرغوب فيه لعدة أسباب:

١- من الضروري دفع التكاليف القانونية.

٢- خسارة كبيرة للوقت.

٣- خسارة ماء الوجه.

٤- قد لا يرضي قرار المحكمة المدعي.

يمكن للطرفين إيجاد حل يرضى كلاً منهما بدرجة أكبر من الحل القضائي، وبكلمات أخرى تعد المفاوضات والوساطة من بين الآليات الأكثر مرونة في حل النزاعات.

وعادةً ما يتم فهم الوساطة على أنها مشاركة طرف ثالث محايد من أجل تحسين عمليّة التفاوض وإيجاد حل يرضي الطرفين، ويمكن لهذا

الطرف الثالث أن يقوم بدور الوسيط والمراقب، ويقدم المساعدة في تسوية الخلافات، مثلاً المشاركة فقط في خلق ظروف مسبقة لإجراء المفاوضات، وتختلف كل هذه النقاط بعضها عن بعض بشكل مشروط تماماً، وبالتالي وبالاعتماد على درجة الانخراط في المشكلة، يشارك الوسيط عادةً في إعداد الاتفاقيّة، بينما ينشغل المراقب بدرجة أقل منه في البحث عن الحل، لكنه يقوم بردع الأطراف عن انتهاك الاتفاقات التي تم التوصل إليها مسبقاً وإظهار العداء بعضهم لبعض، ويخلق بذلك ظروف أكثر ملاءمة لحل القضايا المتنازع عليها، وفي العموم يمكن استخدام هذه المفاهيم الثلاثة "وسيط" "مراقب" "طرف ثالث" – كمرادفات.

وينبغي التمييز بين الوساطة والتحكيم، فالوساطة تقضي فقط بتوصيات للأطراف المشاركة في النزاع أو المفاوضات، أما التحكيم فهو اصدار حكم قد لا يناسب أي شخص، لكن على كلا الطرفين الالتزام به، ومن الممكن في الممارسة العمليّة تطبيق الوساطة أولاً، وإذا لم يؤدّ ذلك إلى نجاح، فتطبق إجراءات التحكيم.

يجب على الوسيط أن يكون شخصاً مؤهلاً وحيادياً، ويتمتع بثقة الأطراف المتنازعة، وتعني الأهليّة هنا المعرفة بكل من المشكلة الكامنة في أساس الخلاف والجوانب الإجرائية للوساطة والمفاوضات، ويفهم من الحياد أن الوسيط لا يدعم أياً من أطراف النزاع، فيمكن لأي من مظاهر التحيز من جانبه أن يعقد الوضع كثيراً.

يجوز للأطراف المتنازعة أن تنطلق من مختلف معايير الحياد والموضوعية والأهليّة التي يتمتع بها الوسيط، فكل حالة محددة تبرز متطلباتها وتفرض

قيودها على اختيار الوسيط، ويجب أن تكون آلية الوساطة مرنة بما فيه الكفاية بحكم تنوع أشكالها وتوافقهم.

فالوسيط هو مساعد فقط، ولا يمكنه، بل يجب ألّا يتخذ قرارات عن المشاركين في النزاع، فعند تحليل الوضع يقترح الوسيط طرق الخروج من الأزمة، ويتصرف كمستشار لا يصر على قبول توصياته.

يجوز للأطراف رفض التوصيات دون توضيح الأسباب، على الرغم من أنه من المستحسن إعطاء مثل هذا التوضيح، فمعرفة الأسباب تسمح بتقديم اقتراح آخر له فرص أكبر في النجاح، ولا ينبغي أن تتضمن مهمة الوسيط مناقشة مسألة من هو المحق ومن هو المذنب في النزاع، فالبحث عن المذنب يؤدي عادةً إلى تقوية علاقات الخصومة، لذلك يجب أن يتركز الانتباه على حل المشكلة مع أقل الخسائر للطرفين.

الطريق المسدود

واذا كان هناك طريق مسدود، فيمكن أن ننصح بالطرق التالية للخروج منه:

- دع المسألة الخلافيّة لتعود إليها لاحقاً.
- لخص النجاحات ومجالات الاتفاق.
- "لن يكون مربحاً لكلينا إذا بقي الأمر هكذا....".
- اطرح المسألة مرّة أخرى، اصمت وانتظر، على أمل تغيير موقف الخصم.

- استبدل الطاقم كماً وكيفاً.
- ابتكر فرصاً جديدة للمنفعة المتبادلة.
- اقتراح تقديم تنازلات عند استيفاء بعض الشروط.
- خذ استراحة للتفكير والمناقشة.
- الابتعاد عن المشكلة، من خلال الدعوة إلى الشاي، القهوة، الغداء أو العشاء.

الفصل الثالث عشر
الباعة والمشترون

١٣ – ١ التحكم الخفي بالمشترين

فن المتاجرة

كما تظهر الأبحاث المتعددة (نعم وخبرتنا وإياكم)، إن النجاح في التجارة يعتمد بدرجة عالية على مهارة البائعين، وتشير إلى ذلك القصة التالية:

- هل حقاً تبيع الكثير من الملح؟ يسأل الزائر البقال الذي يمتلئ متجره بأكياس الملح.
- يجيب البقال: لا، فأنا أبيع صندوقين في الشهر، ولأقول لك الحقيقة، لست حرفياً كبيراً ببيع الملح، لكن الشاب الذي اشتري من عنده، هو الخبير الحقيقي.

من الواضح أن الخبراء الحقيقيين في مجال التجارة يستخدمون بمهارة طرق التحكم الخفي، بما فيها أساليب التلاعب، ونظراً لأن العلاقة بين البائع والمشتري هي أحد أنواع العلاقات التجاريّة، فإن جميع وسائل التحكم الخفي الموصوفة في الفصل السابق تعمل في العلاقات التجاريّة أيضاً، لكن توجد وسائل خاصّة سنتطرّق إليها هنا.

تحديد السّعر

واحدة من أصعب قضايا البيع هي تحديد السعر، فإذا بالغت فيه يمكن ألّا تبيع البضاعة نهائياً، وإذا قللت منه فستبلى بخسارة ماديّة، وليس

هذا فقط، فقد احتفظ التاريخ بأمثلة حيّة، كيف أفزع التقليل من الأسعار جموع المشترين.

لقد كان الفنان الفرنسي الشهير والرسام الكاريكاتيري المعروف في القرن التاسع عشر أونوريه دومييه (١٨٠٨-١٨٧٩) فقيراً طيلة حياته، وربما لو اهتمّ الأثرياء بأعماله لكان تخلّى عن العمل في الجرائد التي أمنت له وسيلة للعيش، لكنه لم يفكر مطلقاً في الأمر.

وذات مرّة عندما علم صديقه شارل دوبينيه عن وضع دومييه الحرج، بعث له برسالة يخبره فيها بأن جامع أعمال فنيّة أميريكي سيزوره، ونبهه أنه يشتري اللوحات الغالية والثمينة فقط، وبعد مرور عدّة أيام أتى الأميريكي فعلاً إلى ورشة الفنان، وحين اختار واحدة من اللوحات سأل:

- كم؟
- تمتم دومييه محمراً من الحرج:
- خمسة آلاف فرنك.
- أخذتها.. قال الأميريكي.. وهذه؟

سال عرق بارد على جبين دومييه وفقد تصميمه، واعتصر نفسه بعد تردد كبير وقال: ٦٠٠ فرنك.

- لا.. لقد غيرت قراري.: وخرج. ولم يعد ثانية.

المحاولة كالتعذيب

إليكم قصص اليوم:

قرر أحد مصانع مينسك أن يشق طريقه مع منتجاته إلى السوق الفرنسيّة، فأظهرت الأبحاث أن جودة منتجاتنا لا تقل عن جودة البضاعة المتواجدة في

السوق الفرنسيّة، فتقرر في البداية، ومن أجل جذب المشترين أن يبيعوا بدون ربح، أي بسعر التكلفة تقريباً، فأعدوا مناشير وكتيّبات باللغة الفرنسيّة وأرسلوها إلى المشترين المرشحين، فوصل الرد الأول بسرعة كبيرة، لكن نصه القصير كان شبيهاً بالضربة القاضية : "لا يمكن أن تكون المنتجات ذات السعر المنخفض عالية الجودة". أما الآخرون الذين تسلموا هذه المواد الترويجيّة.. فلم يجيبوا..

نموذج هنري فورد

وحتى عندما تكون البضاعة مطلوبة، تبقى هناك مشكلة في السّعر، لوجود منافسة ومفهوم مثل القوّة الشرائيّة للسكان، وسمح الحساب الدقيق لهذه العوامل للميكانيكي البسيط السابق هنري فورد أن يصبح أغنى إنسان في عصره، فقد بيعت سياراته بشكل جيد وجلبت ربحاً ثابتاً، لكنه قام بخفض السّعر متجاوزاً المنافسين، والأهم، مضيفاً طبقات جديدة من السّكان لأوساط زبائنه، فجلبت كل سيارة تباع الآن دخلاً أقل، لكن بسبب المبيعات الهائلة والمتزايدة كانت الأرباح تنمو بسرعة.

وظائف السّعر

يقوم السّعر بوظائف متنوعة بالنسبة لمختلف فئات المشترين، فبالنسبة للأشخاص ذوي الدخول المنخفضة يمثل السعر في المقام الأول مؤشراً على القدرة على تحمّل التكاليف (وعلى هذا لعب هنري فورد)، أما بالنسبة للأشخاص الذين يمكنهم الاختيار، فيعد السّعر بمثابة مؤشر (أو تلميح) للجودة، "أنا لست غنياً بما يكفي لأشتري أشياء رخيصة" — يعكس هذا المبدأ توازناً معقولاً بين السعر والجودة.

وبالنسبة للروس الجدد الذين يتفاخرون بثروتهم، فإن السعر بمثابة مؤشر على النفوذ والهيبة، وبمعرفة ذلك فإن البائعين ذوي الخبرة في أسواق الملابس يطلبون أسعاراً مختلفة باختلاف الزبائن، فللأغنياء أعلى بكثير مما يطلب من الذين يبدو عليهم الفقر.

وإن التقليل من الدور الذي يلعبه السعر بالنسبة لبعض المشترين، لا يؤدي إلى تخفيف المبيعات فقط، لكنه كما تشير القصة التي سننظر فيها في الباب القادم عند بائع العسل، محفوف بخطر النزاع، ولأن السعر على أية حال هو واحد من العوامل المهمّة، فإن علاقة المشتري المتوقع مع السعر المطروح تجد مكانها في المظاهر غير اللفظيّة –إيماءات الشك، التقييم النقدي وانعدام الثقة.

وهناك طريقة أكثر موثوقيّة: عند إعلان السعر انظر إلى عيني المشتري، فإذا توسعت الحدقتان فهذا يعني أن السعر يناسبه، وإذا ضاقت فلا.

إن رد فعل المشتري المثالي على الرغوة موصوف من قبلنا في الجزء ١٢-٣.

الاستعراض في الفعل

إن الأفعال أكثر تعبيراً من الكلام وأكثر إثارة للإعجاب، ويجعل هذا العامل النفسي استعراض البضائع المباعة وسيلة قويّة جداً للحث على شرائها، كذلك ليس صدفة أن يعرضوا في الإعلان التلفزيوني مثلاً: ما كان قبل، وما أصبح بعد استعمال الدواء الذي يروجون له، لأنه من الممكن عرض كل شيء على شاشة التلفاز، فعلى سبيل المثال: يصورون في البداية عرضاً نظيفاً، ثمّ يلوثونه، ثمّ ينظفونه بمسحوق ذي جودة عالية وباهظ الثمن، وبالتالي إن هذا الاستعراض لا يعد كاملاً.

وهناك أمر آخر هو الاستعراض في أماكن ازدحام الناس (مثلاً: الممرات المزدحمة بالناس تحت الأرض)، فعندما تتم العمليّة كلها (تقطيع الخضار بسكاكين خاصّة) أمام أعين الجمهور، أو بيع القطع الإسفنجيّة لمسح زجاج النظارات، ويعرضون على أي شخص عابر أن يمسحوا نظاراته مجاناً، فإن الكثيرين بعد ذلك سيشترون رغم أنهم لم يفكروا في ذلك قبل خمس دقائق، ويمكن فعل ذلك بشكل أسهل في المتجر، فيضع العمال الدهاة في التجارة عشيّة عيدٍ ما طاولة احتفاليّة، ويخدمونها بالأواني التي يرغبون في بيعها، فيدعم المشتري هذه الحيلة بنقوده.

الأطفال كمحركين للتجارة

تجذب مطاعم الوجبات السّريعة "ماكدونالدز" الزوار بطريقة غير معتادة بالنسبة لزائرنا، فيمارسون تأثيرهم عبر الأطفال، فعلى سبيل المثال، تم بناء مبنى لافت ذي شكل غريب بالقرب من ماكدونالدز يستمتع الأطفال بالتسلق عليه فيحصلون على متعة مجانيّة، لكن الأطفال يشعرون بعد اللعب بالجوع، فيدفعون بأهاليهم إلى داخل المطعم حيث الروائح الشّهيّة التي تصل إلى الجوار عن طريق المراوح.

هناك أيضاً التحريض البصري، فبالإضافة إلى المباني ذات الألوان الزاهية المحببة للأطفال والمذكورة أعلاه، يمكنك أن ترى من بعيد "دمية ضخمة قابلة للنفخ تتوضع على السطح.

إن مثل هذه الدعاية البصريّة المتحرّكة تبرر نفسها بوضوح، فالملعب في ماكدونالدز يعجّ دائماً بالأطفال، ومديرو الشركة سعداء جداً بعملهم.

أهداف التأثير

تهتم المرأة بمستحضرات التجميل، لكن تتردد، فيقول البائع:

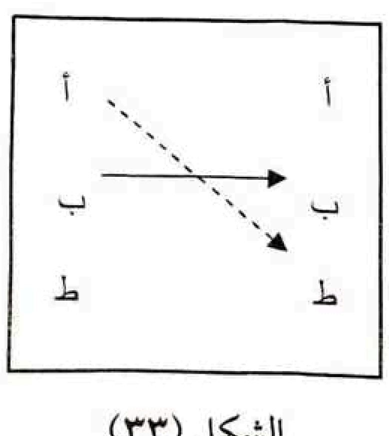
- تستحق كل امرأة تحترم نفسها هذه المستحضرات.

ويقال للرجل الذي ينظر إلى جهاز باهظ الثمن :

- الغرض اللائق للزبائن المحترمين.

أو – الإنسان الذي يفهم ويحس بهذه المصنوعات، لن يتردد لدقيقة واحدة.

وهنا مخطط الصفقة بالنسبة للأقوال الثلاثة، موضح في الرسم ٣٣.



الشكل (٣٣)

هذه صفقة واضحة ب – >ب (تبادل معلومات) تضاف إليها صفقة خفيّة أ–>ط (تقييم موجه إلى إحساس الزبون بعزة النفس).

وبهذا المخطط أيضاً يبنى تأثير خفي في القصّة التالية:

في متجر الكتاب ألقى المشتري نظرة على قاموس، فقال البائع: "يأخذ رجال الأعمال معه هذين الكتابين أيضاً"، فتولدت لدى الرجل رغبة في الشراء فوراً (ربما أراد أن يبدو رجل أعمال).

كان هدف التأثير في جميع الحالات الأربع هو الحاجة إلى الاحترام.

الحوافز الشهوانيّة

يقوم أحد تجار هامبورغ الذي يسمي شركته" بيت ١٣١" بعمل ممتاز، حيث ينتج من بين أشياء أخرى، البيرة مع الصور، إذ رسم على اللصاقات صبايا جميلات تختفي ثيابها إذا مسحت الصورة بإصبعك قليلاً، وشيء من هذا القبيل يتبادر إلى ذهن الأجانب الآخرين، فعلى سبيل المثال افتتح في عاصمة المجر مركز لتصفيف الشعر هو الأول من نوعه في البلاد، حيث يقدم في صالة الرجال بالإضافة إلى الخدمات المعتادة استعراضاً للعراة، وحسب كلام صاحب الصالون السيد كيم فإن تكلفة قصة الشعر مع المشروبات المنعشة والاستعراض المذكور قاربت ١٢ دولاراً، أي أغلى بثلاث مرات من الصالونات العاديّة، وكان الإعلان عن هذا الابتكار مناسباً: "لدينا الأكثر متعة، وليس الأغلى".

مقدمة إلى النشوة

تميل بعض فئات الناس الذين يأتون إلى المتجر إلى القيام بما يسمى المشتريات بالإثارة – عندما تكون هناك وفرة من البضائع على الرفوف في عبوات ناصعة ومثيرة، فإن الإنسان يدخل في حالة من النشوة الغريبة، حيث يصبح تواتر رمش العين أقل بمرتين من المعتاد (وهذا كما نعلم، علامة أكيدة على الدخول في نشوة).

ومن المؤكد أن النساء أكثر تأثراً بالألوان الصفراء والحمراء على عبوات البضائع، أما الرجال فباللون الأزرق، وفي مثل هذه الحالة من التنويم والتأثر، يمكن للشخص أن يشتري أي شيء ينصح به العاملون في المتجر، لذا فإن الخدمة الأجنبيّة في التجارة ليست فقط أدب وملاطفة، بل

جذب من نوع خاص للمشتري الذي يجد صعوبة في المغادرة دون أن يشتري شيئاً ما.

توزيع الاهتمام

من المؤكد أنه عند النظر إلى واجهة العرض في المتجر، يميل الإنسان إلى إيلاء الاهتمام لأجزائها المركزيّة والسفلى، حيث تتم العناية بالبضائع الموجودة في أسفل الواجهة أكثر من الموجودة في الجزء العلوي بعشرة مرات، ويستخدم المختصون نمطاً مشابهاً لكي يعطوا الأولويّة في المبيع لإحدى البضائع، على سبيل المثال، الموسميّة عندما يشرف الموسم على الانتهاء.

سمعة العلامة التجاريّة

من المعلوم، أن سمعة الشركة المصنّعة وحتى المورّد هي أحد العوامل الأولى التي تساهم في البيع (حيث يفضل المستوردون المحترمون العمل مع المنتجين ذوي السمعة الجيدة)، ويتم نيل السمعة الجيدة عبر سنين وعقود من العمل الشاق، إذ تستند هذه السمعة على أساسين: الجودة العالية وخدمة الزبائن، ويمكننا اليوم أن نلاحظ، كيف تخلق بعض الشركات المصنعة صورتها الجذابة، وكمثال على ذلك نورد بعض أعمال الصحيفة اليومية الأكثر انتشاراً على مساحة رابطة الدول المستقلّة "الحقيقة الكوسومولية".

لقد أنفق الحزب الشيوعي الكثير من الوقت والعملات الأجنبية لاستعادة حارس مرمى كرة القدم السابق رينات داساييف من اسبانيا حيث عاش هناك دون عمل، وكان منذ فترة قريبة معبود الملايين من المشجعين، فأصبح محروماً من أي اهتمام في بلد غريب، وكان سيضيع لولا أن الصحيفة بحثت عنه

وأرسلت مراسلاً إلى اسبانيا واتصلت به عدة مرات، وأقنعوه بالعودة، وأوجدوا له عملاً (مدرباً في فولغاغراد) ودفعت له تكلفة بطاقة السفر.

والآن قصّة أخرى:

من لم يسمع فالوغدا الشهيرة أثناء تأديتها للأغاني؟ لكن لا أحد يعرف من أعطى حياةً ثانية لهذه المغنية القديمة في فرقة نيكولاييف، فقد بحثت الصحيفة عنها فتبين أنه بعد حادث مروري وخروجها من عملها عاشت نصف جائعة، وتراكمت عليها الأمراض، وبعد أن علمت إدارة الصحيفة بالوضع الذي انتهت إليه معبودة الجماهير اندفع أفضل الأطباء لإعادتها إلى المشي على أرجلها، ولا يثير هذا وغيره من الأعمال التي تقوم بها الصحيفة اهتمام القرّاء (خدمة الزبائن) فقط، بل يخلق سمعة "الصحيفة الخيرة".

وكما نرى فإن مهنية الصحفيين وموظفي التحرير لا تتجلى في مهارة اختيار وتقديم المواد فقط، بل وفي خلق سمعة الصحيفة أيضاً، والصحف عبارة عن بضاعة، والقراء يشترون هذه البضاعة، ويتم اختيار الصحيفة "الخيرة" من قبل عدد أكبر من المشتركين.

١٣ – ٢ مفكرة البائع

العامل الإنساني

مهارة البائع

يعتمد على مهارة البائع الكثير والكثير جداً، ويعلم المؤلف ذلك عن كثب، فقد اضطر لدراسة عمل البائعين ومدراء الشركات التجارية، ثم القيام بأعمال معهم، ففي المؤسسات التجاريّة التي يرتبط أجر البائع فيها مع كمية المبيعات التي تمت من خلاله، يلاحظ أن هناك اختلاف وتفاوت بين

الموظفين من حيث الراتب، وكانت الفروقات كبيرة أحياناً لدرجة أنها أدت إلى نزاعات بين العمال، وهذا يُظهر مرّة أخرى قيمة إتقان التعامل مع الزبون، والنتيجة هي الحاجة إلى التدريب على هذه المهارة.

وبناءً على طلب عدد من محلات السوبر ماركت الكبيرة، طور المؤلف "مفكرة البائع" التي سيتم تقديمها أدناه، لكن قبل ذلك إليكم قصتين عن دور الباعة.

ثمن عروض المضاربة

إن أحد المؤشرات الأساسية في عالم تسويق الأعمال هو عدد الأقراص المباعة من قبل هذا الفنان أو ذاك، ولكن اتضح أن الأذواق الموسيقية واعتبارات البائعين في محلات الموسيقا تؤثر تأثيراً جدياً على كمية المبيعات، فتباع أقراص الفنان الذي يعجب البائع أكثر من غيرها، لذلك يحاول مدراء أعمال الفنانين الأثرياء إكرام الباعة لكي يحصلوا على أفضل الأماكن في عروض المضاربة، ويعد النجاح في ذلك حافزاً جديداً للغناء في الراديو والتلفاز مما يضمن مستوى أعلى من المبيع، ويمكن أن يفسر ذلك جزئياً كيف تصدرت الألحان الوضيعة العروض الشعبية.

لا يمكن الاستغناء عن البائع

أصبح البائع المؤدب، اللطيف واللبق سمة للتجارة المتحضرة، لكن القصة التالية تشكل تراجعاً عن هذه الصورة النمطيّة:

أُغلق في طوكيو متجر كبير يعمل اوتوماتيكياً، وكان قد أُنفق على بنائه قرابة ٤٠٠ مليون ين، إلّا أن حركة المبيع كانت قليلة جداً، لقد كان كل شيء محسوباً بشكل جيد: ٦٧ جهازاً تجارياً أوتوماتيكياً لبيع ٢٥٠٠ نوع من

المنتجات الغذائية، وتم إجراء جميع الحسابات بواسطة الكمبيوتر، وفي الوقت نفسه، تم الحفاظ على كادر بشري في أحد أقسام المتجر فلم تكن هناك شكوى من نقص الرواد والمشترين، فكانت هناك إمكانيّة لرؤية السلع ولمسها إذا اقتضت الحاجة، والتشاور مع البائع بكلمتين، فاتضح فيما بعد أن طريقة البيع الآلية (بدون باعة) لم تعجب اليابانيين، فقد اعتادوا على المستوى العالي والتقليدي للاهتمام ولطف البائعين، ولم ترضهم تلك العبارات: "سنكون سعداء برؤيتكم مرة ثانية"، أو "نشكر لكم شراءكم" التي كانت تقولها الآلات التجاريّة المبرمجة.

مفكرة البائع

القواعد:

هي مجموعة من التعليمات التي يجب على البائعين إتباعها وتنطوي على خبرة التحكم الخفي بالمشترين.

- اقترب من المشتري عندما ترى أنه يحتاج إلى بعض المعلومات، دعه ينظر ويسترخي.. راقب وستفهم متى سيكون في حاجة إليك .
- ابدأ بالتواصل مع الزبون بابتسامة ترحيبية.
- يجب أن تهتم بلطف: "هل أستطيع أن أساعدك في شيء؟" "ما الذي يثير اهتمامك؟"، وهكذا.
- السؤال عن رغبات الزبون، وفهم ما هو الأكثر أهمية له (الموضة، السعر، الجودة، الأصالة). وبعد ذلك فقط انصح بالسلعة مؤكداً أنها تلبي المتطلبات الأساسية لهذا المشتري.
- ابدأ حديثاً، متابعاً بذلك رد فعل الزبون، وحاول أن تفهم أفكاره ومشاعره بحيث يرى فيك جليساً وليس بائعاً.

- حاول أن تعطي انطباعاً عن الموضوعيّة التامة: اذا كان هناك شيء ما لا يلائم الزبون، فلا تثبت له أنه مناسب، وعندما ترى عدم الرضى، عليك القول: دعنا نرَ شيئاً آخر، واذا كانت السلعة مناسبة، فلا تبالغ في الدهشة.

- أثناء الحديث مع الزبون:

* انظر اليه وإلى البضاعة بالتناوب (دون أية نظرة إلى الجانب).

* لا تدخل في جدال، وافق معه لتحول الحديث لاحقاً إلى الاتجاه الذي تحتاج إليه.

* تجنب في حديثك جزئيات "لا" "لا تفعل"....

* دع يديك على مرأى من الزبون

* استعمل ايماءات النوايا الحسنة، ولا تستخدم الإشارات العصبيّة (ان تدور شيئاً في يدك، أو تبري قلم رصاص أو الخ). وإيماءات الانغلاق (الأيدي المتقاطعة).

* عند سرد الحجج، قل الأقوى أخيراً.

- أثناء الحديث مع الزبون، يجب أن تكون إلى جانبه وليس قبالته، وخاصة إذا كان امرأة، وإذا كان ذلك ممكناً فيفضل أن تكون على يساره.

* عند الاستماع إلى الزبون، ينبغي أن تحني رأسك قليلاً مع كل فكرة جديدة.

* ادعم اسلوب حديث الزبون (النبرة – طبقة الصوت)، وخذ الوضعية التي يأخذها الزبون إن لم تكن من عداد الوضعيات السلبية.

* تُفهم الانحناءة الخفيفة باتجاه المحاور على أنها شيء من الاهتمام وحسن التعامل.

* حاول أن تقدم مجاملة لكل زبون، ويتأثر الرجال بالمجاملات أفضل من النساء، على الرغم من أنه يبدو ظاهرياً أقل.

* عند التحدث مع الزبون، ينبغي الأخذ في الاعتبار أن الرجال يتأثرون أكثر بالانطباع العام، بينما الأهم بالنسبة للنساء هي التفاصيل التي لا تعتبر مهمة بالنسبة للرجال.

* يجب أن يكون في متناول اليد ما تشغل به الزبون غير المستعجل أثناء الانشغال بزبون آخر. (كاتالوغ، كتاب أو أوراق حجز).

* قم حسب الإمكان بمساعدة البائع الآخر، الذي يجد صعوبة في توزيع الاهتمام على الزبائن المجتمعين.

أوضاع الأشخاص والتوصيات، وكيف للبائع أن يؤثر فيها:

الزبون رد فعل البائع

١) "سأفكر" "ماذا يربكك؟"

٢) يعدد شكوكه. اسمع بانتباه ولا تقاطع (مهما تحدث الزبون)، وعندما يصمت، بعثر له شكوكه برفق.

٣) رأى شيئاً ويتردد حول شيء آخر.. "هل أستطيع مساعدتك؟"

٤) إذا مالَ الزبون إلى الشراء أثني على اختياره (ذوقه).

٥) نعم سآخذ هذا، تصرف بحيث تُصعب على الزبون إعادة النظر (اكتب شيكاً، اسأل: هل أحزمه لك؟)

٦) إذا أربكك بحكم جائر على السلعة أو المحل اسأل: ما الذي أدى به إلى هذه النتيجة. لكن تجنب السؤال "لماذا"

٧)عادةً ما يأتي إلى المحل، أوجد طريقة للقول له أنه زائر دائم.

٨) ينوي الخروج دون أن يشتري كرر الحجة الأساسية بالنسبة للمشتري.

٩) يخرج، قل متى تنتظرون بضاعة جديدة

القواعد الذهبية للبائعين الماهرين.

- يشتري الزبون الراحة والمنفعة وليس السلعة.
- يجب امتلاك صبر دون حدود في العلاقة المتبادلة مع المشترين، فبفضلهم أنت تستلم مرتبك.
- الدعاية الأفضل للمحل هي : الزبون الراضي.
- تذكر أن فراق النقود ليس سهلاً، فعليك مساعدة الزبون في ذلك.

يساهم في زيادة كمية المبيعات :

- المظهر الخارجي المريح للبائع.
- ثقافة الخدمة.
- المعرفة الكاملة بالمنتج.
- الاحتراف والكفاءة.
- مزاج البائع.
- مستواه الفكري.
- تربية البائع الذاتيّة.
- المفتاح الخاص لكل زبون.
- المساعدة المتبادلة بين البائعين.
- تصميم قسم واجهة العرض.

أنواع سلوك البائعين

* المساعدة والدعم: تبديد الشكوك والتغلب على المقاومة الداخلية، والتهدئة إذا لزم الأمر، عبارات نموذجيّة:

- لو كنت في مكانك.. لما ترددت.

- أنا متأكد بأنك لن تندم.

- لديك ذوق رائع.

- إنها تناسبك كثيراً.

* السلوك الاستفهامي لتحديد احتياج الزبون.

- ما الذي يثير اهتمامك؟

- ما الذي يعجبك أكثر؟

- ما رأيك في هذا الشيء؟

- أليست قطعة مريحة؟

* السلوك التوضيحي:

- يبدو لي أنك تتردد في ذلك..

- هل أفهمك بشكل صحيح؟

* موقف الفهم: الاستماع بعناية من أجل القول:

- إنني أفهمك بشكل رائع. لدى ابنة أخي (الأخت، الأخ والصديقة) تلك المشاكل، ونحن نخرج منها هكذا......

أو:

- وهل عليك أن تنفق نقوداً اضافية بعد ذلك؟ خذ هذا النموذج، إنه مناسب أكثر.. و اقتصادي.

حول الوكلاء التجاريين

إن القواعد الموضوعة هي قواعد عامة تماماً، على الرغم من أنها وضعت أصلاً للبائع في الصالة التّجارية، ولتوضيح إحدى القواعد الواردة ("لا تجادل")

سنعرض قصة وكيل مبيعات ناجح: أوخير- هو واحد من أفضل الوكلاء التجاريين في نيويورك، فكيف تسنّى له ذلك؟ هذا ما يرويه بنفسه: "إذا ذهبت الآن إلى مكتب الوكيل وكان يقول: ماذا؟ هل هذه سيارتك؟ فهي لا تصلح أبداً، ولن آخذها حتى ولو بالمجان، أنا أنوي شراء سيارة كذا وكذا...".

فأجيب : "اسمع يا صديقي! هذه الشاحنة سيارة جيدة، فإذا اشتريت شاحنة، فلن تكون مخطئاً، فهذه الشاحنات من صنع شركة كبيرة وتباع من قبل أناس صالحين".

عندها لن يبقى له ما يقول لأنه لا مكان للجدل، وإذا ادعى أن مثل هذه الشاحنة هي أفضل سيارة، وأنا أؤكد أنها كذلك، فيصبح مضطراً على التوقف والسكوت، لأنه لا يمكنه أن يكرر طيلة اليوم أنها "أفضل سيارة"، إذا كنت موافقاً معه، لذلك نترك الحديث عنها، وأبدأ بالحديث عن مواصفات وجودة سيارتنا.

وسابقاً، عندما كنت أبدأ بالجدل معترضاً على جودة السيارات الأخرى، فكلما شتمتهم أكثر، كلما امتدحهم الوكيل أكثر، وكلما امتدحتهم كلما أقنع نفسه بجودة بضاعة منافسي.

وعندما أنظر الآن إلى الوراء، فإنني أندهش من كيف تمكنت أن أبيع أي شيء على الإطلاق.

١٣ - ٣ عملية التحكم بالباعة والمشترين

مواقف تافهة

الركض وراء الراتب

عند السعي للبيع أكثر وأغلى، يستخدم البائعون الدعاة مجموعة من الحيل غير الشريفة، التي سنضطر إلى الحديث عن بعض منها.

- تلاعب "الحصول على الشيء الثاني مجاناً"

يتم تنفيذ هذه الخدعة تحت شعار: "اشترِ شيئاً واحداً، وتأخذ الثاني مجاناً"، في الواقع يتم مضاعفة السعر الأولي، وقد تكون السلعة كاسدة أيضاً، ومع ذلك فإن الكثيرين يقعون في هذا التلاعب، ويعد هدف التأثير على الضحايا هو الجشع، والطعم هو الرغبة في الحصول على شيء مجاناً.

- تلاعب "الهدايا من قبل الشركة".

إن التلاعب هنا هو أن تكلفة الهدايا لا تكاد تذكر، وعلاوة على ذلك، يتم تضمينها في قيمة المشتريات، ويكون هدف التأثير والطعم نفسهما في التلاعب السابق.

- تلاعب "الحسم في هذا الأسبوع فقط"

يوضع للسلعة سعران منفصلان ويشطب أحدهما، ويكون السعر المشطوب أعلى بكثير من السعر الجديد، والخدعة في أن السعر المطلوب، مرتفع بشكل واضح، والجديد قريب من السعر الحقيقي، ويكون هدف التأثير هنا - الجشع، والطعم: هو الفترة الزمنيّة المعلنة.

- تلاعب "علامة البضاعة أجنبيّة".

يضعون على المنتجات الوطنيّة علامة بلغة أجنبيّة، وتمثل هذه العلامة "الأجنبيّة" طعماً جيداً للزبائن عندنا، فقد اعتدنا بالوثوق بالعلامات الأجنبيّة.

وهذا على سبيل المثال: أجروا تجربة مضحكة في متجر لدراسة التسويق وعلم نفس الزبائن، فقد وضعوا طقمين رجاليين، أحدهما ألماني "هيوغو بوس" والثاني روسي "بوربو برستيج"، وغيروا أماكن العلامات التجاريّة واقترحوا على الزبائن أن يختاروا الأفضل، وماذا حصل؟ لقد امتدحوا "هيوغو بوس" المزعوم، أي البضاعة الروسية لأن النمط مريح أكثر، والقماش أفضل والقطب متوافقة.

- تلاعب "نبيع أخفض من سعر السوق".

هدف التأثير هنا هو رغبة الزبون في الاقتصاد في الشراء، والطعم هو سهولة نيل الهدف.

وعلى المرء أن يفكر للحظة فقط لكي يفهم أن هناك غشاً واحتيالاً في ذلك، فلا أحد يبيع بالخسارة، فإما أن لا يكون سعر السوق بأي حال من الأحوال أعلى من السعر المقترح، أو أن البضاعة تالفة مع خلل في مدة صلاحيتها.

- تلاعب "شائعات عن الغلاء".

تؤدي الشائعات حول ارتفاع أسعار السلع والمنتجات والخدمات إلى زيادة النشاط الاستهلاكي، ومن وقت لآخر تبث من قبل الشركات التجاريّة الكبرى من أجل تسريع تدفق رأس المال وزيادة الأرباح، فيكون هدف التأثير هنا هو رغبة المواطنين في حماية الأموال المكتسبة من هبوط قيمتها، والطعم هو إمكانية التصرف بالأموال من أجل تقليل الخسارة الناتجة عن التضخم.

- **تلاعب "هل أنت أفضل من الآخرين؟".**

يطلب الزبون في محل البقالة أن يشتري الخضروات الطازجة : "من هناك، في ذاك الكيس"....

"نعم؟ وماذا سيبقى للآخرين؟" صده البائع وأومأ إليه برأسه أن يقف في دوره.

كانت الصدمة مؤثرة: فسادَ التوتر في الطابور بشكل غير ملحوظ، وكانت هناك وقفة ثقيلة شعر خلالها الزبون الحرون بالعبء الشديد لموقفه كمنبوذ، لكن لا.. ما تزال لديه قوّة: "لقد جاهدت لأحصل على دوري ومن حقي الاختيار"، بأي حق؟ ويبدأ الطابور بالتململ..

لم يقل أحد شيئاً حتى اللحظة، لكنه أحس بنفسه غبياً، فيعود لينضم إلى الطابور: "سيدسّون لكم علفاً مكان القمح الذي تريدون شراءه بنقودكم"، سارت الأمور بحماقة، فإلى من توجه؟ وعلى ماذا اعترض؟ على الصمت أم ماذا؟ في الوقت الذي لعب فيه البائع برزانة دور التمثال.

وفي هذه الحالة، استخدم البائع ضغط المجموعة على الفرد، إذ يعد ضغط المجموعة عادةً أقوى بكثير من ضغط شخص واحد، وكما يتضح من هذا المثال أنه يمكن التحكم بالمجموعة ببساطة كبيرة اذا تم فهم المزاج العام لجميع أعضائها، الذي يشكل المناخ النفسي العام، ويستخدم هذا الوضع خصوصاً من قبل الباعة المتلاعبين.

يعتبر هدف التأثير هنا هو السلوك وفق العرف (خضوع الفرد لرأي المجموعة)، والطعم هو مصلحة الأشخاص الذين ينتظرون في الطابور في ألّا تختار أفضل البضاعة من قبل المشترين السابقين، وفي أن يتحرك الطابور بسرعة.

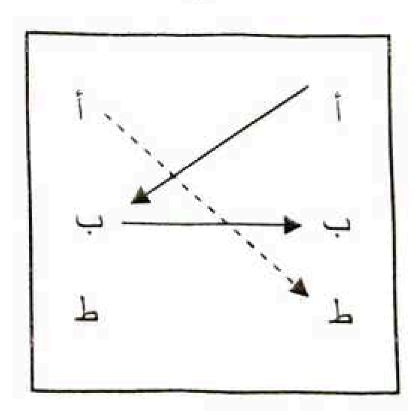
التلاعبات الجدية

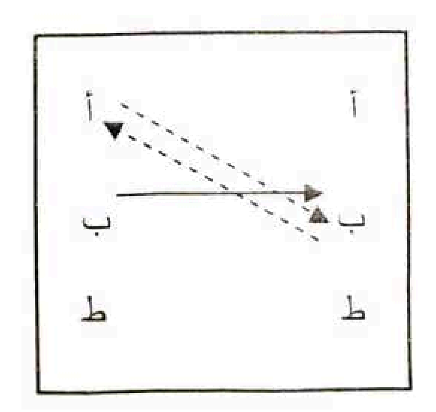
- تلاعب "ليس في مقدورك"

دخلت امرأة إلى المتجر وتوجهت إلى المنصة، حيث لم يكن هناك زبائن تقريباً، فرمقت البائعة المرأة بنظرة تقييميّة من الرأس إلى القدمين مما كدرها، فربما لا يكون لباسها على قدر المستوى؟ وطلبت من البائعة أن تريها أنواع الترمس، فقالت البائعة: "هذا بالطبع يناسبك أكثر" مشيرةً إلى أغلى ترمس، وقيل ذلك بلهجة تحمل في طياتها ما معناه "لا يمكنك من هذه المحفظة النحيلة شراء بضاعة جيدة"، فتجيب المرأة "وأنا لن أشتري غيره"، وعندما أخرجت آخر النقود فكرت بالتراجع، لكن التراجع يعني إذلال النفس أمام هذه السافلة.

إن كلمات البائع هي جوهر الصفقة ب->ب، و النبرة أ->ط (اللهجة التقييميّة للمتلاعب الموجهة إلى مشاعر الأنفة عند الضحيّة)، انظر الرسم ٣٤أ.

وعلى توزيع المواقف هذا استسلمت المرأة الزبونة: أ <-ط: فالعقل (موقف ب) مهزوم بالمشاعر (موقف ط).





الشكل (٣٤)

يمكن لهذا التلاعب أن يتحقق في تصميم مختلف قليلاً، فعندما يلاحظ البائع في الشخص بدايات متعثرة (ينظر لوقت طويل، يبتعد ثمّ

يقترب من جديد)، لا يمتدح البضاعة (فهذا مخيف له) بل يوجه صفعة إلى عزة نفس الشخصية: "هذه البضاعة من أجل أولئك الذين يقدرون الجودة العالية". أو "هذا من أجل الناس الأحرار".

إن هدف التأثير على المشتري هو الكرامة المجروحة، والطعم هو امكانيّة الحفاظ على سمعة المرء كشخص غير فقير.

من الممكن أن نلاحظ هنا أنواعاً متنوعة من الحماية

-السلبيّة: هي التظاهر بأنه لم يلاحظ التلميح، وإذا لم يكن هناك رغبة في تحمل الإهانة - فالانتقام بصمت، والاستدارة والخروج، وادعم نفسك بفكرة أنك ستدع نقودك في موقع تجاري آخر، وعندها لن يحصلوا منك على كوبيك واحد.

يمكن لنا أن نتصور هنا حماية أكثر واقعيّة "وضع النقاط على الحروف" فيمكن الرد على البائعة: "بالطبع من الأربح أن تبيع بالأغلى، وإلا لن تكسب شيئاً". (الرسم ٣٤ ب).

- تلاعب "من السماوات إلى الأرض"

توجد خدعة قديمة تستخدم في تجارة السيارات وتسمى "اطلب السيد أوتيس إلى الهاتف".

يأتي الزبون إلى بائع السيارات الذي يعرض عليه مبلغاً خرافياً مقابل سيارته القديمة لتكون دفعة أولى من ثمن سيارة جديدة رائعة المواصفات، مما يثير دهشة الزبون فيذهب إلى بائعين آخرين ليطلع على الأسعار ويعود إلى هذا البائع الذي عرض هذه الصفقة العجيبة، فيملأ البائع نموذج العقد ويطلب من المشتري المصادقة عليه بالأحرف الأولى، ثم يستفسر بالصدفة من المشتري عن العروض التي قدمها له البائعون الآخرون، وفي هذه اللحظة يتخلى

المشتري المنتشي بالنجاح عن نقطة القوة الأكثر قيمة، التي يتمتع بها في المحادثة "المعلومة"، ويخبر عن الأسعار التي قدمها التجار الآخرون.

أما الإجراء الأخير: يقول البائع أن على المدير التجاري أن يصادق على العقد، وسأتصل به الآن مباشرة، يضغط البائع على زر لا على التعيين في جهاز هاتفه ويقول: "اطلب السيد أوتيس إلى الهاتف... اطلب السيد أوتيس"، ويفهم من ذلك أنه لا وجود لمثل هذا الرجل في هذه الشركة.. يوجد مدير تجاري، نعم هذا مؤكد لكن اسمه سميث أو جون أو أي شيء آخر.

أما أوتيس – فهو اسم الشركة المنتجة للمصاعد، وهذا المصعد يسير للأعلى، فيظهر المدير التجاري ويطلب من البائع الخروج معه من المكان – لفترة من الوقت ثم يعود البائع ويقول أن أوتيس غير موافق على هذا العقد، ويبدأ بإعادة صياغته وفقاً للشروط التي عرضها البائعون الآخرون، وقد تسأل: لماذا لا يخرج الزبون في هذه اللحظة؟ لأنه أودع الكثير من الأحاسيس في هذه الصفقة التي اختار فيها سيارته الجديدة التي كانت زرقاء اللون وذات فرش أحمر، وكانت معروضة في وسط القاعة تنتظر أن يقودها إلى البيت، وفي الوقت الذي يوجد فيه المشتري مع البائع في مكتب الزبائن، كانت زوجته قد جلست وراء المقود وقفز الأولاد إلى المقاعد.

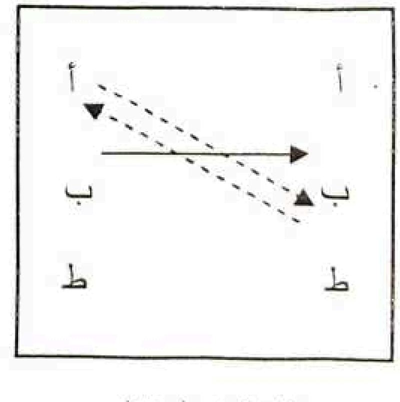
- **يمكن للوجه الضحوك أن يفرغ الجيب** - يحق لنا أن نلخص

عند النظر في التلاعب في عملية المفاوضات – (القسم ١٢-٤)، وصفنا المناورة مع الرشوة العالية والمناورة مع رشوة منخفضة وطرق الحماية منها، ويعتبر التلاعب المدروس "من السماوات – وليس الأرض" تكويناً لهاتين الخدعتين الاثنتين، لذلك يمكن استنباط طرق الحماية المتنوعة من هذا التلاعب من القسم (١٢-٤).

- **تلاعب قبول السلعة مع مساوئها**

يشتري أحدهم منزلاً، ولضرب وخفض السعر يريد أن يشير دون نقد إلى فكرة أنه قديم، ومع العلم أن البائع لن يبقى غير مبالٍ بهذه الفكرة، وسينهال بموجة من السخط على كل اتهام له بقلة الأمانة، لذلك يقول المشتري: لقد سمعت أن المالك قد حصل على هذا المنزل القديم في حينه بواسطة نوع من الاحتيال، فيذهب البائع فعلاً إلى تبرير قانونيّة العمليّة السابقة ويبقى الاتهام الأساسي دون رد، وبوجود وسطاء (شهود على هذه المفاوضات) فإن (حقيقة) أن المنزل قديم ستصبح أمراً واقعاً ومثبتاً يستميل الوسطاء إلى الاعتراف به.

يكون هدف التأثير هنا هو حاجة البائع لاحترام الآخرين، والطعم هو فرصة التبرير من الاتهام بالميول إلى الاحتيال، ويظهر التحليل المعاملاتي ما يلي: تتم في نفس الوقت مع الصفقة الواضحة ب->ب التي تحتوي على كلمات "منزل قديم"، صفقة خفيّة أ->ط (الاتهام، الذي يتطلب تبريراً)، أما التوجه إلى المشاعر والأحاسيس (موقف الطفل) فيؤدي إلى قبول الضحيّة بموقف أ<-ط المفيد للمتلاعب.



الشكل (٣٥)

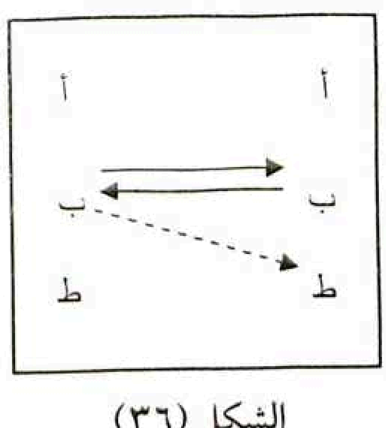
التلاعب المضاد "لا تُضحك الناس"

يعرض سمسار العقارات فيلا قديمة في جزر الكناري "لأحد الروس الجدد":

- هنا قاعة كبيرة مساحتها مائتان وثمانية عشر متراً مربعاً، وفي هذا الموقد قام فرسان وسام مالطة بشوي ثيران كاملة، ومن هذه الشرفة يمكنك أن تطل على قمة تينيريفي ذات المنظر الرائع، وفي الطابق السفلي يوجد قبو أنيق للنبيذ.

- لقد فهمت كل شيء، "يقول الروسي الجديد " – ستتصرف بالشكل التالي: أنت تعلق السعر الذي تتوقع الحصول عليه مني، وسنضحك وإياك من كل قلبنا ونتذوق النبيذ من هذا القبو، وفقط بعد ذلك يمكننا البدئ بمحادثة جديّة.

تصرف البائع وفقاً للمخطط النموذجي لكل الباعة – فعرض وجه البضاعة، مادحاً إياها، وطبق الممارسة المعتادة للتحضير للتحكم الخفي (أو الظاهري) بالجليس بهدف الحصول على أكبر مبلغ ممكن منه، وما يثير الاهتمام في هذه الحالة أن المشتري استجاب لإجراءات البائع النمطيّة بشكل غير نموذجي، فتوقف التحكم الخفي من جذوره وليس التلاعب فقط، ويظهر مخطط الصفقة في الرسم (٣٦) أن المشتري لم يتجاهل الصفقة الخفيّة ب->ط في التأثير على مشاعره فحسب، بل اقترح أيضاً إيقاف هذا التأثير على المشاعر.



الشكل (٣٦)

التلاعب المضاد لاستعادة الديون.

ترتبت على الشركاء ديون من جراء البضاعة المستلمة سابقاً، وبسبب الصعوبات المؤقتة تم تأجيل الدفع لأكثر من مرة، وصار هناك شك في أنهم يريدون التناسي ببساطة، فكيف التصرف معهم؟

هناك تلاعب ساعد أكثر من مرة: يمكن أن تظهر أنك لا تشك في الشركاء، وإنك تصدّق أن كلامهم ينم عن التفاؤل والتصرف الودي، فتقترح صفقة جديدة ومهمة بالنسبة لهم بحيث يغطي دخلهم الديون الحالية، وعندما يتوق الشركاء للحصول على هذه الصفقة، فيجب عليك إخبارهم بأن ما لديك من مال لا يكفي لجلب البضاعة لهم (أقل قليلاً من الدين المستحق) بعد ذلك يحدث أحد الاحتمالات:

- إذا كانوا قد خدعوك بأنهم لا يستطيعون الدفع، فإنهم الآن سيوفون الدين فوراً، وإذا كانت لديهم صعوبات، وما تزال ثقة الشركاء بهم محفوظة فإنهم سيسوون الديون معكم، وفي هذه الحالة يكونون قد عزموا على تسديد جزء من ديونهم على الأقل مقابل اقتراحك المفيد، وفي النهاية، إذا كانوا قد تورطوا في الديون نهائياً، وفقدوا ثقة الدائنين الاحتياطيين (أي أنهم افلسوا في الواقع) فسوف تعلم ذلك لأنهم لن يكونوا قادرين على المشاركة في صفقة مربحة، وإذا كانوا مفلسين، فمن الأفضل معرفة ذلك بشكل مبكر.

وهكذا على أية حال، يمكنك الوصول إلى الحد الأقصى من الممكن، وما سيحصل لاحقاً يحل في حينه.

المطالبات بحجة الشراء

لكلٍ ما يناسبه

ينشأ في التواصل بين البائع والشاري العديد من التصادمات، لأن مصالح الطرفين تتعارض بشكل مباشر، فيفضل أن يبتعد البائع عن المطالبات لكي لا يتحمل نفقات، أما بالنسبة للمشتري فعلى العكس فقد تتيح له التعويض.

تلاعب "لقد أهانتني"

لقد سبق ونظرنا في هذا التلاعب، فدعونا لبعض الوقت نتذكّر جوهره:

عندما سمع المشتري رد البائع بشأن عدم صحّة ادعاءاته، تشبث بالكلام والنبرة والايماءات وحمّل ادعاءاته باتهامات لسلوك الموظفين غير المسبق.

وفي غالب الأحيان، تقدم الإدارة للحفاظ على سمعتها تنازلات معيّنة لتلبية متطلبات الزبائن.

تلاعب "سميك الجلد"

يرغب المشتري بإعادة السّلعة التي اشتراها سابقاً، فيوضّح البائع أنه لا يحق له قبول ذلك، فهذا ما يقرره متخصص السلع. فيذهب المشتري إلى المتخصص ويشرح بالتفصيل كيف حدث كل هذا، فيرد خبير السلع بأنه لا يستطيع أيضاً قبول البضائع موضحاً السبب.

يقول المشتري: "نعم، لكن لديّ حالة مختلفة قليلاً"، ويشرحها بالتفصيل مرّة أخرى، فيعرض الخبير التعليمات التي تؤكد كلامه حول استحالة الإرجاع، فيكرر المشتري أن لديه حالة مختلفة ويبدأ مرّة أُخرى بتكرار قصته، وفي العادة يبدأ أحد الحاضرين الخبير مثلا أو الموظفون الآخرون،

الذين يسمعون الحديث بفقد أعصابهم، ويبدؤون برفع أصواتهم في وجهه: "ما بك ألا تفهم اللغة الروسية؟". فإن لم ينزعج من ذلك، يزداد الضغط عليه فتقال له كل الكلمات السيئة، وعندما يشعر بأن الإهانات وصلت حد الكفاية يقول:

- أعطني كتاب الشكاوى!

- وماذا ستكتب فيه؟ فأنت بعد كل ذلك غير محق.

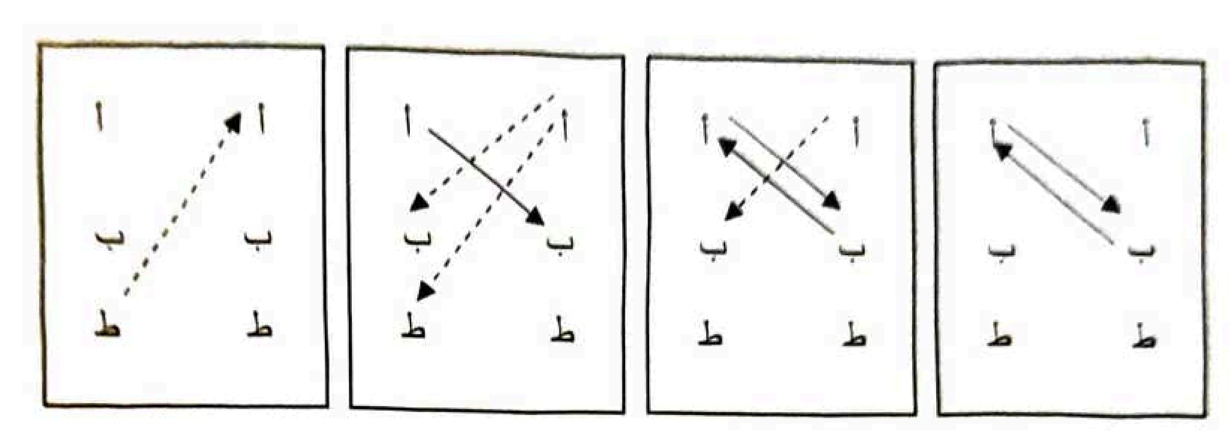
- سوف أكتب كيف تعاملتم معي.

ويعدد كل ما سمعه من ألقاب سيئة وجّهت إليه.

وفي العادة يتبع ذلك مشهد صامت، وأخيراً يقول الخبير بعد قليل من الصراع الداخلي: "أعطني الشيك".

ويكتب عليه: إذن بالإرجاع، ويعتبر هدف التأثير هنا هو عدم الرغبة في اتخاذ مزيد من الإجراءات، لأن المشتري محق شكلياً: لا يحق لأحد أن يهينه، وكان الطعم هو سماكة جلده التي تعيق الكلمات السيئة من الوصول اليه، وهذا ما أضعف يقظة الموظفين التجاريين واستفزهم لإظهار مشاعرهم.

يُظهر التحليل المعاملاتي التلاعب ما يلي: يتخذ المشتري موقف الأب (الطلب بإرجاع النقود)، مشيراً إلى الموقع "البالغ" (الحكمة)؛ أ->ب، أي أنه يتم التمدد للأعلى (الرسم ٣٧أ)، ويخلق هذا التمدد عدم الارتياح والرغبة في الخروج منه، لذلك يظهر تمدد تعويضي من الأعلى، خفي في البداية (ب<-أ، الرسم ٣٧ب)، وباستخدامها يتفاعل المشتري معها متخذاً موقف المنزعج والمهان: ط->أ كما في الشكل (٣٧د).



الشكل (٣٧)

تلاعب "بماذا هم لا يعجبونك":

فلننظر إلى حالة بسيطة من حياتنا اليوميّة :

تعيد المشترية إلى البائع زوجاً من الصنادل، فيسألها: "لماذا لا يعجبونك؟" (ويعني بالقول: كيف لهم ألا يعجبوا أحدا ما؟)، وعند طرح هذا السؤال يطلب البائع من المشترية أن تعطي توضيحاً مرضياً له حول عدم الإعجاب.

وإذا سمحت المشترية للبائع بأن يعتبر أن هناك من كل بد أسباباً للكره، فإنها ستشعره بالحيرة، وربما ستخضع لضرورة تفسير وتوضيح الأسباب، وعندما تبدأ بالتوضيح ستعطي للبائع فرصة أن يعبر عن الأسباب التي تستدعي أن تعجب المشترية بالصنادل، وتعتمد النتيجة على من يمكنه أن يبتدع أسباباً أكثر، ومن المحتمل أن ينتهي الأمر بأن تبقى على زوج من الأحذية لا يناسبها.

يعتبر هدف تأثير المتلاعب في هذه الحالة هو نمط سلوكنا، "من المعتاد الرد على الأسئلة". والطعم هو أن الحجج المناسبة تتمثل دائماً بالأكثر قيمة، ولا يخطر في بال المشتري أنه سيجد مقابل حججه حججا أخرى، وبالتالي يجد نفسه في موقع الطفل المقابل في صفقة "المربي" (ب->ط) "و" (ب<-ط).

إن الحماية من هذا التلاعب كالتالي:

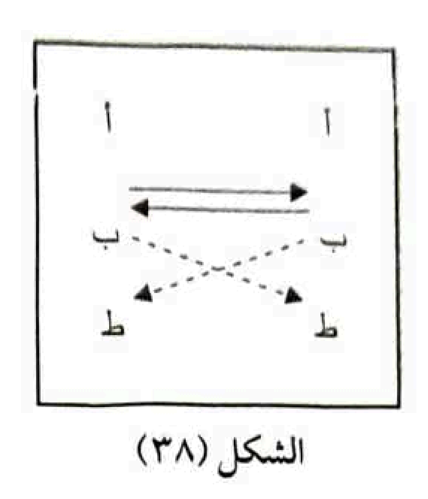
اذا كان لك الحق في إعادة السلعة المشتراة، فينبغي أن تقول ببساطة: "لست ملزماً بأن أوضح ذلك لك، لدي الحق في الإعادة وأريد أن أستخدمه" (حماية من نوع "وضع النقاط على الحروف").

تلاعب "أنت تؤخر الجميع"

يحاول الباعة عادة تجاوز الشكاوى التي تقدم على سلعة عديمة الجودة بكلمات "أنت تؤخر الآخرين، فكل هؤلاء الناس يرغبون أن تقدم لهم الخدمة".

إن هدف التأثير على الزبون هو الشعور بالذنب، ويقصد بذلك أن عليكم أن تفهموا أنه لا يمكن للمتجر أن يؤخر تقديم الخدمات للآخرين بسببكم، ويكون حكم البائع الصادر لكم على النحو التالي: إذا كان نظام معالجة الشكاوى لا يعمل بشكل جيد في حالتكم، فإن المسؤولية عند ذلك تقع عليكم أنتم، وليس على المتجر.

أما فيما لو قررتم بأنفسكم من المذنب (على من تقع المسؤولية)، فببساطة تكونون قد تعاملتم مع الموقف، فمثلاً :"أنت على حق، نحن نؤخر الجميع، فإما أن تلبوا طلبي أو سيتوجب علي المتابعة"، وهكذا تكونون قد وضعتم النقاط على الحروف، على من تقع المسؤولية، ومن هو المذنب، فقد رفضتم (ط<-ب) اقتراح المتلاعب بقبول المسؤولية على نفسه (ب->ط)، ويعبر عن التحليل المعاملاتي للحالة في الشكل ٣٨.



الشكل (٣٨)

تلاعب "هذه المزاعم ليست ضدنا"

عندما تحاول أن يُجروا لك الإصلاح اللازم للغرض الذي اشتريته وتبين أنه غير صالح، أو استعادة النقود المدفوعة مقابله، يقول البائع أو المدير عادةً: "ليست مآخذك علينا نحن"، فهي ليست مشكلتنا، إنها مشكلة المعمل (أو المصنع أو المتجر الذي يبيع بالجملة، المستورد، النقل، أو شركة التأمين)، وطبعاً لا يعيد لنا المصنع الأموال التي دفعت مقابل البضاعة المعيبة، لذلك لا يمكننا إعادة النقود لك.

إن هذا التأكيد هو تخلي عن المسؤولية، وإذا سمحت للبائع أو الإداري بفرض رأيه عليك بأن عليك حل المشكلة بنفسك، فستجد نفسك في أية حال في موقف سخيف:

١- تتوقف عن الإلحاح بأن يعيدوا لك النقود.

٢- وافق على الفكرة الغبية التي مفادها أنه لا ينبغي عليك التسبب بالعناء لموظفي المتجر.

٣- تظاهر بالحيرة لأنك لا تعرف كيف تحصل على ما ترغب به دون أن تتسبب بمشاكل للآخرين.

لكن إذا كنت مهتماً بحق بأنك لست المسؤول عن حل مشكلة العلاقة بين المتجر والمعمل، فيمكنك القول بثقة: "أنا لا أهتم بعلاقتكم مع المعمل، ما يهمني فقط هو الحصول على سلعة صالحة وجيدة، أو إعادة نقودي"، (حماية "وضع النقاط على الحروف").

١٣ – ٤ السوق في حياتنا

حيل الباعة

الحيل: يستخدم الباعة والمشترون العديد من الحيل في السوق، وسنشير فقط إلى بعضها الذي لا يعتبر مخادعاً بوضوح.

لن تجدوا في أي مكان مثل هذه الكؤوس الصغيرة وغير النموذجية، التي تكيل بها النساء القديمات البائعات بعض السلع (كبزر عباد الشمس مثلاً)، فقد توقف إنتاجها قبل الحرب الوطنية العظمى، لكن التجار في السوق يحافظون عليها كما يحافظون على قرّة أعينهم، فهي أصغر بالشكل قليلاً لكنها في الواقع قيّمة، لكن الكأس في وعي المشتري هو الكأس، فهو صغير حقاً، لكن يقدمون فيه بضاعة رخيصة بعض الشيء، أرخص من غيرها، وإن هدف التأثير هو نمط الإدراك، والطعم هو السعر المنخفض قليلاً.

الوزن مع الزّيادة المجّانيّة. (إضافة مجّانيّة)

العنصر التالي في التأثير الخفي – بيع البضاعة مع إضافة كميّة مجّانيّة، "أي أن الأوزان غير متكافئة وتنشدُّ قليلاً لجهة البضاعة الموزونة"، فتكون خسارة البائع طفيفة جداً، أما بالنسبة للمشتري فهي طعم.

ومن الطريف أن هذه الوسيلة خاصّة بنا فقط، وحتى عند البلغار "الأخوة السلافيين" لا يوجد مفهوم "الوزن مع الإضافة المجانيّة". فالبائع

يوازن طويلاً ويحسب الغرامات على الآلة الحاسبة غير مدرك ما يريده منه المشتري "قليلاً من المجاملة بزيادة خفيفة في الوزن".

يضعون في الميزان كمية وافية

بماذا يجذبون المشتري؟ "خذوا، لن تندموا"، فيشتري الكثيرون في الواقع أكثر مما قرروا أن يشتروا، ويكون الطعم هو الكميّة الكبرى المثيرة للإيحاء.

كيف أرادوا أن يسلبوا يفتوشينكو.

يروي شاعر معروف كيف اشترى مع زوجته الشابة ماشا البطيخ في السوق : "عندما وقع اختيارنا عليه بدأت بالمساومة، لأن السوق بدون مساومة ليس سوقاً، لكن شخصاً شرقياً عنيداً صاح بصوت عالٍ وبخبث لطيف:

- كيف يمكن المساومة بحضور مثل هذه البنت الفاتنة؟

الحمد لله أن ماشا موجودة.

- أنت مخطئ.. ردت ماشا – إنه ابني بالتبني.

استعرض في هذه الحالة البائع طريقة معروفة جيداً لدى البائعين والنوادل، والآخرين الذين يعرضون البضائع والخدمات : فالرجال لا يريدون أن يظهروا بائسين وبخلاء بحضور النساء، لأن النساء يعشقن الشباب الكرماء، فيكون الرجل مع زوجته ضحية مناسبة للغش والتحايل.

كل شيء يُعرف بالمقارنة

يبيع رجلان اثنان يجلسان بالقرب من بعضهما نفس النوع من البطاطا، لكن الثاني يبيع بسعر أغلى بكثير، وبمقارنة السعرين اشترى كل الراغبين من

عند الأول، ويقول أحد المشترين للبائع الثاني: "أيعقل أنك لا تدرك أن أحدا لن يشتري منك بهذا السعر؟" وعندما يذهب المشتري، يقول البائع الثاني للأول : انهم يعلموننا التجارة، إن الثاني في الحقيقة هو أخ الأول، ويطرحه لهذا السعر العالي خلق طعماً بالنسبة للبائع الأول.

تلاعب "شم هذا العسل"

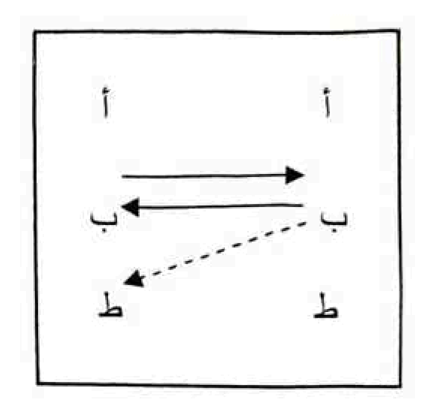
يتوجه مشترٍ مسن إلى بائع العسل: "قل لي من فضلك، كم سعر هذه العبوة؟ فيقرب البائع عبوة مفتوحة باتجاه أنف الزبون ويقول:"يمكنك أن تشم هذا العسل العبق والرخيص" فيرد الزبون باستياء: "ماذا تضع عند أنفي؟ أنا لست كلباً لكي أحدد الرائحة"، وأوقف الحديث ثم اشترى عسلاً من عند بائع آخر قام بالرد مباشرةً على السؤال عن السّعر.

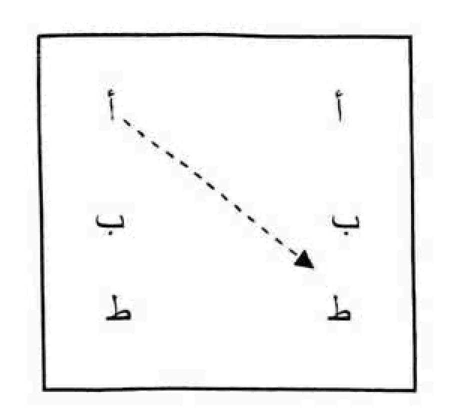
إن مهمة البائع هي إقناع المشتري بالشراء، فقد حاول البائع -كما ورد - أن يُقنع الزبون فكانت النتيجة عكسيّة وانتهى اقناعه بهذه الطريقة.

ويمكن لنا أن نتصور أنها كانت محاولة تلاعب غبيّة، فلدى معظم الزبائن المسنين أموال محدودة لدرجة أنهم غير قادرين على شراء سلع ذات جودة أفضل، فهي دائماً أكثر كلفة، وتكون مهمتهم هي إيجاد المقبول من البضاعة الرخيصة، فلدى الزبون المسن خبرة كبيرة، فهو يعلم أنه بعد أن يعترف بأن العسل معطر ولذيذ، سيكون عليه إما الشراء، أو الاعتراف بالفقر وعدم القدرة، فالأول غير مسموح به، والثاني مهين، فتجلى هذا الهاجس المزعج في إثارة وغضب المشتري، فرد على محاولة التلاعب بتلاعب مضاد هدفه نقل مسؤولية عدم شراء السلعة الجيدة من على عاتقه (بسبب فقره)، إلى البائع (عدم احترام المشتري).

ويوضح التحليل المعاملاتي للحالة على الرسم (٣٩أ،ب)، فيحاول البائع برده أن ينقل المشتري من موقع البالغ (السّعر) إلى موقع الطفل (حس المتعة والتلذذ "ط<-ب" بعبق العسل) الرسم (٣٩أ).

توجهت ملاحظة المشتري (موقف أ) إلى موقع الطفل للبائع المنحوس (الشعور بالذنب). كما على الرسم (٣٩-ب).





الشكل (٣٩)

تلاعب "الدولارات في الجيب"

يقيس الزبون سترة (معطفاً جلدياً...) ، فيقول البائع: "تأكد مما اذا كان عمق الجيوب يناسبك. فالكثير من الناس لا يحبون الجيوب السطحية، يضع الزبون يديه في الجيوب ليكتشف أن في الجيب ورقتين تشبه باللمس الدولارات، ولأنه اعتقد أن البائع نسيها في الجيب فقد أسرع وأتم عمليّة الشراء.

وعند التحقق اتضح أن الأوراق كانت إما دولارات مزيفة، أو سندات بقيمة دولار واحد، أو قطع ورقيّة مشابهة بالحجم والملمس للدولارات، إن هدف التأثير هنا هو مصلحة المشتري التجاريّة، والطعم هو الدولارات المزعومة المنسيّة في الجيب.

حيل المشترين

ولدى المشترين طرقهم الخاصّة.

* من الملاحظ أن البائع الذي أخذ نقوداً من المشتري، لا يريد الافتراق عنه، لذلك إذا أعطى المشتري مبلغاً أقل قليلاً أو قال أن ليس بحوزته المزيد، أو بدأ بالمساومة، فإن البائع في كثير من الأحيان يهز بيده: حسناً.. خذها، أما البعض فيلغون الشراء ويستعيدون البضاعة ويعيدون النقود، لكن ذلك يحدث نادراً، ويكون هدف التأثير على البائع هو الرغبة في الحصول على النقود مقابل البضاعة، والطعم هو أن النقود أصبحت باليد.

* يصرّح المشتري أنه رأى مثل هذه البضاعة عند بائع آخر، لكن بسعر أقل، و يتظاهر بأنه ينوي الخروج، ويقوم البائع في كثير من الأحيان بإيقافه ويتراجع قليلاً في السعر.

* يتقاسم اثنان من المشترين، الزوج والزوجة مثلاً (أو الطفل والأب) الأدوار على مبدأ "الرجل الجيد – الرجل السيء"، فتكون هي مع الشراء، وهو كأنه ضده، فيقول أن السعر عالٍ، وأن نفس البضاعة موجودة عند بائع آخر وبسعر أقل.

يكمن الاختلاف عن الخيار السابق بأنهم يتحدثون بصوت خافت فيما بينهم لكي يفهم البائع بالتعابير والإيماءات بأنه إن لم يهادن في السعر فسوف يغادرون، وبالعموم يمكن لهذين الزوجين في العادة الحصول على عروض كبيرة، وإن هدف التأثير هنا هو نفسه كما كان في السابق، أما الطعم

فهو الانطباع عن صدق حوار المشترين، وأن ذلك ليس لعبة المشتري مع البائع، لكنها نية المغادرة فعلاً.

* محاولات التقليل من جودة البضاعة، فمثلا: يسألون عن البطاطا متوسطة الحجم:

- كم سعر البازلاء عندكم؟

- أين ترون بازلاء؟

- تشبه البطاطا، لكنها بحجم البازلاء. وكم تريد مقابلها؟

الفصل الرابع عشر

النساء والرجال

١٤-١ تحكم الأزواج

الزوج والزوجة –جماعة مؤلفة من السيد والسيدة وعبدين. أ-بيرس

تلاعب "الزوج –الطفل"

جوهر هذا التلاعب

يستخدم الأزواج في كثير من الأسر هذا التلاعب من أجل مصلحتهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال لعب دور الطفل الذي لا حول له ولا قوّة: لكي لا تكلفه الزوجة (مثلاً بالذهاب إلى المتجر، القيام بالتنظيف، أو الانشغال بالطفل)، فهو يقوم بذلك بحيث يتعين عليها فيما بعد إعادة عمل كل شيء، وبالتالي يقع كل عبء الواجب المنزلي على أكتاف المرأة الضعيفة، وليس من الصدفة أن بعض النساء اللواتي يُسألن عن عدد أطفالهنّ يشملن الزوج في هذا العدد، ففي كل نكتة جزء من الحقيقة، والباقي يستحق النّظر.

إن الأسباب التي يتصرف وفقها الأزواج متعددة، فالبعض لأنهم تربوا هكذا: "هذا ليس من شأن الرجل"، ومن هنا يأتي مستوى الأداء المنخفض في الأعمال المكلفين بها، ويرى آخرون أن هذه المهام بمثابة إلهاء

مزعج عن الشؤون التي يرغبون بالقيام بها، والنتيجة طبعاً نفسها، فيمكن أن يكون هذا التلاعب عن قصد لكن النتيجة بأية حال من الأحوال لا ترضي الزوجات، وإذا أضفنا إلى هذه أولئك الرجال الذين لا يرغبون حتى أن يسمعوا عن أداء "الشؤون النسائية"، فسوف يصبح واضحاً لماذا تكون زوجاتنا مثقلة بالواجبات المنزليّة إلى أبعد الحدود.

تأتي تسمية التلاعب من أن الزوج يتخذ موقف الطفل غير القادر على ممارسة الأعمال المنزليّة.

سافرت الزوجة إلى أمها، فاستيقظ الزوج صباحاً وأيقظ طفلته التي ألبسها ثيابها وأقلها إلى روضة الأطفال الأولى فلم تستقبلها، وأيضاً فعلت الثانية والثالثة.. فتقول له الطفلة:

أبي.. بسبب الروضات التي أخذتني إليها تغيبت عن الدرس الأول في المدرسة.

يجلس رجلان اثنان.. يتناولان مشروباً كحولياً، فيسأل الأول صديقه:

- ميخائيل! هل تستطيع أن توقف الحصان في السباق؟

- لا.

- وهل تدخل كوخاً محترقاً؟

- لا.. على الإطلاق.

- لهذا السبب أحترمك، لأنك لست امرأة.

ضرورة الحماية

إن هذا التلاعب خطير للغاية على وجود الأسرة، فقد أظهرت الأبحاث أن الزوجات في نصف الحالات يقيِّمن زواجهن بدرجة أقل مما

يقيمه الأزواج، والسبب الرئيسي في ذلك هو إرهاق النساء بالأعمال المنزليّة، فإذا كان الرجل يرتاح في البيت، فإن الزوجة تعمل (نوبة ثانية)، لتصل إلى الفراش منهكة القوى، حيث لم تعد هناك أية مسرات جنسيّة، وبالتالي ينعدم الرضى عن الجانب الجنسي في الحياة الزوجية، مما يؤدي ذلك إلى الطلاق في ٧٠٪ من الحالات.

تعطي الزوجة المثقلة بالأعمال المنزليّة لزوجها عاطفة أقل، وتختفي المشاعر بالتدريج، في الوقت الذي يبحث فيه الزوج الذي لديه الكثير من الوقت والطاقة عن الترفيه غير المرتبط مع الزوجة المشغولة دائماً، أي "خارج المنزل".

لا تخلو الصحبة التقليديّة مع الأصدقاء من تعاطي المشروبات الكحوليّة، التي تنتهي بهم عادةً في شرك الإدمان، ويكون الاهتمام بنساء أخريات هو الطريق الأقصر إلى انحلال الأسرة.

- ما الفرق بين الطفل والزوج؟

- لا فرق.. ومع ذلك يوجد فرق واحد: أنه يمكن ترك الطفل وحده مع المربية.

ومن جهة أخرى، كلما كانت هناك نشاطات مشتركة، كان هناك وقت أكبر من أجل التواصل داخل الأسرة، فينبغي أن يقنع ما قيل أعلاه النساء بأن عليهنّ أن يفكرن بشكل جدي للغاية بكيفية الحماية من تلاعب "زوج-طفل"، وهنا تساعد جميع أنواع الحماية الثلاثة التي نعرفها.

ما قبل الحماية

الوقاية هي أفضل طريقة للتعامل مع أي مرض، فتؤكد الحياة أن الرجال أكثر عرضة للتأثر في فترة حبهم قبل الزفاف، فيوصي علماء النفس

تحديداً خلال هذه الفترة بمناقشة قضايا الأسرة: مكان العيش، متى وكم ينجبون من الأطفال، وتوزيع المسؤوليات.

ويمكن للعروس أن تعرف معلومات أولية عن وضع وموقف العريس من خلال معرفة كيفية توزيع المسؤوليات في أسرة أهله، وما الذي يفعله الأب في المنزل، وهل تعلم الابن فعل شيء ما، ومع ذلك لا داعي لليأس إذا كانت المعلومات غير مشجعة.

تبين التجربة أن المرأة تتحكم بسهولة بالرجل الذي يحبها، لكن المسألة فقط في أن تفعل ذلك بشكل غير ملحوظ قدر الإمكان، والأهم من ذلك بلباقة.

يبدأ العديد من الزوجات الشابات المغرمات بالسلطة على الرجل بالتمرد على أزواجهن بشكلٍ واضح، لتكون النتيجة ذات شقين: ففي الأغلبية العظمى من الحالات تتفكك الأسرة، وفي حالات نادرة يصبح الزوج قنفذاً، لكن هذا ليس نصراً أو نجاحاً فلا أحد يحب القنفذ، لذلك فإن التحكم الخفي بالزوج في أي حال من الأحوال يقتل الحب.

تنطوي الحماية الوقائية بالإضافة إلى العشق والمحبة، على ميزة مهمة- الترسخ التدريجي في الوعي، فالتوافق بالكلام أسهل بكثير منه في الواقع، لذلك فإن الحصول على الموافقة المبدئية أسهل من الذهاب والقيام بالعمل، لكن وعندما يحين الوقت للمساعدة الحقيقية في أعمال المنزل، لا يتبقى للزوجة غير الوعود التي تعهد بها الزوج قبل الزواج.

في الواقع، لدينا تحكم خفي من أجل درء التلاعبات الممكنة، فالهدف من التأثير هنا هو الإحساس بالعشق والرغبة المقابلة في إرضاء الحبيبة، وعدم إظهارها على أنها مستخدمة تعمل في البيت. وينطوي الطعم على أن الوعد نحو المستقبل يعطى بسهولة، فمن الأفضل عدم تأجيل الحث على

العمل (الأعمال المنزلية المحددة)، والقيام به مباشرة بعد الزفاف، فيمكن عندها الاعتماد على الوعد الذي لم ينسَ بعد، وعلى الحب في شهر العسل.

تعودوا على الصبر

يمكن أن يقترح التالي على الذين قضوا شهر العسل منذ فترة طويلة، ولم يفعلوا شيئاً مما قيل هنا: اطلبوا المساعدة أو فعل شيء ما بغض النظر عن جودة التنفيذ، فقد يكون الأداء سيئاً أحياناً، فقط لأنهم نادراً ما يقومون بذلك، فإذا اعتادوا على العمل تعلموه.

ويجب امتداح أية نجاحات، وإذا لم يكملوا العمل، لاطفوهم واطلبوا منهم إتمامه، وحين يكملونه يتوجب الثناء على ذلك.

للأسف، توبخ الزوجات على ما أنجز بشكل سيء، وهذا يتسبب بالانزعاج المقابل والرفض لاحقاً لتنفيذ مثل هذه التعليمات، أما المدح فيعمل بشكل أفضل، حيث يقول الرجل لزوجته بعده: "ماذا أفعل لك أيضاً؟".

وإذا لم يرغب الرجل بإنهاء العمل (بسبب التعب، أو لم يبقَ هناك وقت)، فلا تصرّي ّعليه، فإن أمكن التأجيل أجّلي، وإذا لم يكن في الإمكان فيجب اللجوء إلى الحماية الفعّالة التي سيتم الحديث عنها أدناه، أما الآن وعن كيفية تصور النساء للعمل المنزلي، صرّحت أغاثا كريستي في أحد لقاءاتها التلفزيونيّة بأن أفكار رواياتها الاجراميّة تتبادر إلى ذهنها غالباً عندما تغسل الأواني، وأن ذلك مثير لاشمئزازها لدرجة أنها ترغب بقتل شخص ما.

الحماية الفعّالة:

لقد خصصنا مساحة كبيرة لوصف الحماية السّلبيّة لأنها لا تتضمن سورثة النزاع، و لأنها تفضل في العلاقات الأسريّة، فأي مؤهب نزاعٍ يستفز

رداً مقابلاً أقوى منه، وهذا هو الطريق إلى النزاع، يجب أن تتم الحماية الفعالة بعناية فائقة لأنها تحتوي على عناصر منافسة غير مرغوب فيها في الأسرة، أما إذا كانت موجودة من قبل، فلا يمكن تجاهل ذلك.

- وضع النقاط على الحروف : ويمكن ذلك بطرق متعددة :

الأولى : الشرح للزوج عما يؤدي إليه العبء الزائد، (الحقائق والاحصائيات التي قدمناه أعلاه). وإذا لم يكن ذلك كافياً، فيجب الإثبات بأنه سيؤثر سلباً على الزوج نفسه.

فعلى سبيل المثال: يرفض الزوج الذهاب إلى المتجر لشراء الحاجيات، (أو ذهب ولم يشترِ ما يلزم)، فتقول الزوجة: "ليس صعباً عليّ أن أذهب بنفسي، لكن عندها سيتأخر العشاء"، فكثير من الأزواج يفضلون التوجه إلى المتجر على أن يجوعوا لبعض الوقت.

- يمكن إجراء التلاعب المضاد بعدة طرق، فتتقبل الزوجة حقاً اللعبة المقترحة من قبل الرجل : افعل بنفسك ما تحتاج إليه، فمثلاً، طلبت من زوجها عدة مرات أن يصلح شيئاً ما، وهو يؤجل، فتفهم في النهاية أن ذلك لن يتم ما لم تتخذ تدابير مستعجلة، فتأخذ الزوجة مطرقة وتحاول بنفسها فعله، لكن الرجل عادةً لا يتحمل ذلك فيقول: "اذهبي إلى مطبخك" ويقوم هو بالعمل.

هذا تلاعب مضاد ناعم وليّن، وهو أفضل بكثير من التلاعبات القاسية من أجل الحفاظ على العلاقات الوديّة، أما في التلاعبات القاسية فيتم اللجوء إلى علاقات الترويض، أي إلى الربط المباشر بين الفوائد التي ينالها الزوج وتنفيذه للواجبات المنزليّة، حيث يمكن أن تتراوح العقوبات من عدم غسل الجوارب، وتحضير العشاء كما في فترة العزوبيّة إلى رفض ممارسة الجنس بحجّة (بعد هذا

الكم من الأعمال لم تعد هناك قوّة)، فمن الضروري أن يطوّر الزوج استجابة شرطيّة وأن يعرف مسبقاً عواقب كسله.

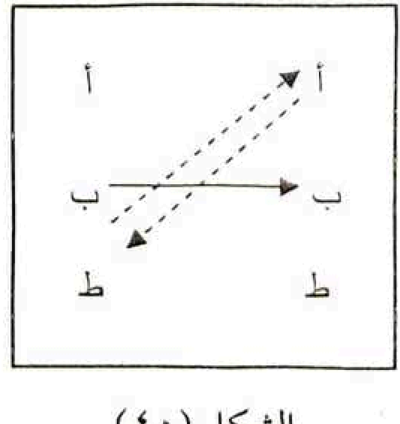
نكرر أن التلاعبات الصارمة هي إجراء متطرّف، فمن الأفضل أن نصل إلى الأهداف بطرق أكثر ليونة، لكن إذا كانت الطرق اللينة غير مجدية، ولم ترغب المرأة بالتصالح مع وضعها كطبّاخة، وغسّالة ملابس، غسّالة صحون وعاملة تنظيف ومربية في شخص واحد، فلن يبقى خيار آخر.

تلاعب "تعرضه للإهانة"

عندما يتوقع الزوج أن تلجأ إليه زوجته بطلب لا يليق التقاعس عنه، ولا توجد رغبة في تنفيذه، فيقرر استفزازها لتقول كلاما مهينا بحقه، بحيث يملك الحق بعده بالاستياء وعدم التحدث معها.

الزوج: "عزيزتي! هل رأيت أين المفاتيح؟"، لا ويقال ذلك بنبرة الاستياء بل بنبرة المذنب وبمعنى مبطّن: "لا تغضبي، فأنا غبي، أصرف انتباهك طوال الوقت".

هنا صفقة واضحة "الزميل"، لكن النبرة تمدد من الأسفل تطرح صفقة خفيّة ط->أ ("المهرّج") التي تتفاعل الزوجة معها مجيبةً بصفقة "بوس": "هل أنت أعمى أم ماذا؟ إنها على طاولة الزينة". (الرسم ٤٠)



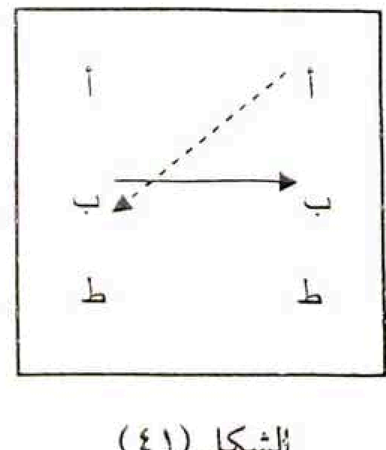
الشكل (٤٠)

وبهذا الشكل، إن جواب الزوجة الذي أمكن في البداية أن يفاجئ بفظاظته غير المتوقعة، كان مستفزاً، فيمكن للزوج بعد ذلك ألا يتكلم وألا ينتظر طلباً لا يرغب فيه، مبتهجاً بأن الهدف تحقق.

يعتبر هدف التأثير على المتلقي (الزوجة) هو عدم التحفظ في التعابير، والطعم هو نبرة المذنب (موقف الطفل)، وتخدم علاقة الاحترام للزوج كحماية طويلة الأمد من مثل هذه التلاعبات، حماية من حيث التقنية والوقاية، فهم يتلاعبون حين لا يعتمدون على علاقة الاحترام تجاه رغبتهم.

تلاعب "تعرضها للإهانة"

نفترض بالعكس، أن الزوجة مهتمّة بتبريد خفيف للعلاقات، عندها ترد على أي سؤال عادي بفظاظة شبيهة لما وصفناه أعلاه، وإذا لم يفشل الزوج في الرد وأجاب بشيء يشبه: "ما علاقة ذلك بالعمى؟ وهل أصبح من غير الممكن أن نسألك؟".. فيتبع هجوم جديد: "لا تفوت أنت وأمك فرصة دون أن تخبروني بالقبائح"، وتعتبر مسألة الأم مؤلمة جداً واذا لم ينزعج هو فتعتبر هي أن لها الحق في التجهّم، ويوصف كل تبادل للردود في هذه الحالة بالمخطط الظاهر على الشكل ٤١.



الشكل (٤١)

عادةً ما يوصل الاستخدام الفردي أو المضاعف له المتلاعب إلى الهدف، ويعتبر هدف التأثير هو إحساس الزوج بالكبرياء، والطعم هو الرغبة في الحصول على ردّ السؤال، وتتمثل الحماية السلبية بسؤال الزوج: "هل أنت منزعجة من شيء ما؟"، حماية من نوع "وضع النقاط على الحروف" – سؤال: "هل تريد أن نتشاجر؟".

تلاعب "ماذا لو لم تكن موجوداً"

تتم هذه اللعبة في العائلات من قبل كل من الزوجات والأزواج.

الزوجة: "آه كم أنا غبيّة أنني تزوجتك! فهناك ألكسندر كم كان يعتني بي، وهو الآن شخص معتبر، ومن أنت لتدمر شبابي؟"، إن هدف التلاعب هو خلق الشعور بالذنب عند الرجل والتحكم به: صفقة "بوس" (أ->ط) بهدف أن يقبل الزوج هذا التوزيع للوظائف ويستجيب لصفقة "المهرّج" (أ<-ط)، أو يقول الزوج:" أنتِ لم تخلقي لي أية ظروف للعمل، فلو لم تكوني موجودة، لكنتُ قد دافعت عن رسالتي منذ فترة طويلة".

وذات مرّة كان المؤلف شاهداً على المشهد التالي أثناء إحياء ذكرى عالم شهير، حيث عقّب على الثناء الذي وجهه إليه: "اذا تمكنت من صنع شيء، فهذا بفضل زوجتي العزيزة فقط"، فقال جاره على الطاولة لزوجته ونظر إليها منتصراً: "على من تعتمد نجاحات الرجال؟"، ويمكن أن نفترض أنها ليست المرّة الأولى التي يقول فيها هذا الأمر حول هذا الموضوع.

إن مخطط الصفقة هنا هو نفسه في التلاعب من جهة الزوجة، وهدف التأثير هو الشعور التقليدي بالواجب حسب ثقافتنا: فعلى الزوج تأمين رفاهية الأسرة (بمن فيها الزوجة)، وعلى الزوجة أن تؤمن العيش وأن

تعتني بأفراد الأسرة (بمن فيهم الزوج)، وتكون الطعوم هي المقاربات مع العائلات الآخرى.

وبما أن مثل هذه التلاعبات تستخدم عادةً من قبل الزوجات فإننا نورد بعض أنواع الحماية بالنسبة للرجال:

الحماية السّلبيّة : "انا لم أجبرك على شيء، أنت التي أخذت خيارك".

حماية "وضع النقاط على الحروف": "قولي لي صراحةً: ماذا تريدين مني؟"

التلاعب المضاد (الخيار الأكثر ليونة): "وكانت لديّ أيضاً فتيات كثيرات، وجميعهنّ أردن الزواج. وبالمناسبة التقيت إحداهنّ منذ فترة قليلة وبدت مذهلة، واهتمّت بموعد إجازتي".

ويمكن أن تتم الحماية بالنسبة للمرأة بنفس المخطط، أما التلاعب المضاد فيتضمن الأفعال الموصوفة في القصّة اللاحقة.

تلاعب "لقد وهبتك أجمل سنوات حياتي"

الحماية السلبية: "ماذا تقصد؟" (وتابع بعدها لتعمّق الأسئلة والتوضيحات).

النقاط على الحروف: "لكن في المقابل نلت أفضل الصفحات في دفتر التوفير الخاص بي".

التلاعب المضاد: لا تقل ذلك! فمن المخيف التفكير بماذا ينتظرني بعد.

أو هذا الحوار:

- كم كنت غبيّة لأنني تزوجتك!
- لم ألاحظ ذلك حينها، فقد كنت في حالة حب كبير.

تلاعب "المتمارض"

ملّت الزوجة من سماع شكاوى زوجها بأنهم يعيقون عمله الإبداعي، فقالت: "سأذهب مع الأولاد وأسكن عند أهلي، وأنت أكمل عملك، فنحن لن نزعجك".

من السهل قول ذلك، ومن سيطعم، يكوي وينظف؟ ومن أجل إيقاف الزوجة عن ذهابها يتبقى فقط تلاعب "التمارض". فيبدأ الزوج بالشكوى من الإحساس بالتوعك، ويتظاهر بأنه مريض ويستلقي في الفراش ويتناول دواءً، فمن المفهوم أنه لا يمكن للزوجة أن تتركه في هذا الوضع، فتقوم بإلغاء السفر إلى الأهل.

يُظهر التحليل المعاملاتي ما يلي : لكي يعيق الزوج سفر زوجته، فقد تبنّى بسرعة موقف الطفل (العجز)، مستعيناً بموقف الأب (الرعاية) من جهة الزوجة، فصفقة الزوج ط ->أ، والزوجة أ->ط.

وتعتبر الحماية من هذا التلاعب "المتمارض" هي اقتراح قياس الحرارة، الضغط واستدعاء سيارة الإسعاف وإلزامه بتناول أدوية مؤثرة جداً، فمن جرّاء هذه الاقتراحات وحدها يمكن أن يصبح وضع المتلاعب أفضل.

تلاعب "الطلبات"

تطلب الزوجة أن تقدم لها خدمة، وحالما ينطلق الزوج لتنفيذ الطّلب، تتوجه إليه الزّوجة بمهمّة جديدة، ولأن الزوج لا يستطيع تنفيذ هذه الطلبات في الوقت نفسه فالانتصار عليه مضمون فعلاً.

وإذا كان يفضّل إتمام المهمّة الأولى أولاً، فإن المتلاعب يلومه على عدم الانتباه للطلب الثاني وبالعكس، وفي تلك الحالة، اذا فكّر الزوج أن يغضب فتتم الملاحظة بحزن أنه في الفترة الأخيرة أصبح شديد التأثر والانفعال.

يعتبر هدف التأثير هو عدم القدرة على فعل أمرين بنفس الوقت، والطعم هو الرغبة في اسعاد الزوجة، ويشير ذلك إلى مدى تدمير هذا التلاعب للعلاقات الزوجية، وسوف تفهم الضحيّة عاجلاً أم آجلاً نقطة ضعفها – (الرغبة في تقديم الخدمة) وتتخلص منها.

ولا يتنبأ المتلاعب في انتصاره النفسي الآني بأنه ينشر الغصن الذي يجلس عليه، فتجب مقاومة مثل هذا التلاعب من أجل مصلحة العلاقات الأسرية ومصلحته الخاصّة.

وعلى ما يبدو، فإن الدفاع الأفضل هنا هو وضع النقاط على الحروف، أي السؤال: أي الطلبات تنفذ أولاً، وبذلك يمكن القضاء على هدف التأثير.

ويتقدم الصبر الملائكي، والساخرون الشعبيون للرد على هذا الموضوع كحماية سلبيّة من تلاعب "الطلبات".

* * *

أتت الزوجة إلى الطبيب النفسي:

- أرجو أن تساعد زوجي، فربما لديه اضطراب نفسي ما

يمكنني أن أحدثه عن شيء ما لمدة ساعة كاملة، ويتضح بعدها أنه لم يسمع شيئاً.

- فيرد الطبيب مفكراً: هذا ليس مرضاً هذه موهبة.

* * *

- هل هذا عداد السرعة؟ سألت وهي تنقر بأصابعها على الجهاز.

- فأجاب بمنتهى الرقة: نعم يا عزيزتي.

- وهنا تشغل المصابيح الأمامية؟ تابعت الاهتمام.

- نعم يا عزيزتي، أجاب برقة أكثر.

- وهنا الاحتراق- هل هذا صحيح يا عزيزي؟

- نعم يا رائعتي.. ورفع قدمه عن دواسة البنزين لأن قطاراً سريعاً اقترب من التقاطع.

- وما هذه الدّواسة المسلّية؟ سألت ضاغطةً بقوّة عليها بقدمها الصغير.

- هذه يا حبي البوابة إلى الجنة، أجاب بصوت ملائكي ناعم، والتقط قيثارة ذهبية وهرع إلى السماء.

تلاعب "لا مزاح، لا جد"

يتحدث الزوج أو يفعل شيئاً يمكن أن يؤخذ في سياق المزاح والجد في آن معاً، والآن اعتماداً على رد الفعل، يمكن اتهامه بالسعي إلى تحويل الأشياء الجديّة إلى مزحة، أو على العكس بفقدانه احساس الفكاهة يعتبر هدف التأثر هنا هو عدم الدقة في الكلام، والطعم هو النمط الذي يجب الرد به على ما تسمع (أو ما تراه)، ومن هنا الدفاع الممكن.

الحماية السلبية: لا تستجيب بأية طريقة. (فكر، وكأنك لم تسمع).

النقاط على الحروف: "ماذا تريد أن تقول بذلك؟" أو متى يجب أن نضحك؟. أو "هل أنت جاد أم تمزح؟".

"لماذا هم ولست أنت؟"

الزوجة: "التقيت البارحة بزميلك السابق في المدرسة، هل تذكر كيف كان (فلان) كسولاً؟ أما الآن فيبدو من سيارته وسائقه أنه شق طريقه إلى الناس الكبار، فشعرت بالخجل من أجلك، فقد عشمتني بهذه الآمال.

تدفع الزوجة بوضوح زوجها لاتخاذ خطوات فعالة لكي يشق طريقه ويشغل منصباً أعلى، ويحصل على مرتب أفضل.

إن هدف التأثير هو الحاجة إلى تحقيق الذات، والطعم هو عزة النفس المجروحة، وهذا بدون شرط تحكم خفي.. ولكن هل هو تلاعبي؟ فهذا يعتمد على عدد من الظروف، فإذا كان تحقيق المزيد هو حاجة الزوج أيضاً، أي تلبية لرغباته، فإن الدفع الخفي يهدف إلى تعويض عدم ثباته في تحقيق الهدف، أما إذا كان منصب الزوج الحالي مرضياً له، وكانت فكرة الترقي كريهة بالنسبة إليه، وترغب الزوجة بالحصول على المزيد من عنده من خلال غنائمه، فهذا صار تلاعباً، ففي هذه الحالة ، يجب على الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف" أن توقف مثل هذه التلاعبات، وخصوصاً: الحديث عن الوضع الحقيقي في العمل وخططه.

تلاعب "الزوج – مانع الصواعق"

يروي أحد الرجال في حديث بين زملائه كيف يمكنه بسهولة تحييد هجمات زوجته إن لم تكن في مزاجها الحسن.

- هل حدث شيء يا عزيزتي؟ من الذي أزعجك؟

أدهشه رد فعل إحدى السيدات :

- ألا يتسنى لها أن تتشاجر أبداً؟ كم هي بائسة هذه السيدة! كيف يمكن أن تحمل في داخلها كل هذا التراكم؟ وبهذا الشكل، لقد التقينا مع

امرأة متلاعبة، بحكم ما رأيناه، تستخدم الزوج بمثابة مانع الصواعق بالنسبة لمشاعرها، أليس مسلكاً أنانياً هدوء البال الذاتي على حساب الرضوض النفسية للزوج؟

تلاعب "المتمارضة"

يمكن أن يقوم بهذا التلاعب كل من الزوج والزوجة، لكن الاسم ينسب إلى النساء لأننا سبق أن وصفنا النسخة الذكوريّة، وإذا تحدثنا هناك عن المرض "المفاجئ"، فإن الحديث هنا يجري عن المرض "المزمن".

فتشكو الزوجة باستمرار من التوعك، الأمراض، وسوء الحالة الصحيّة، فتحاول الاضطجاع. يقوم الزوج بالعمل قدر المستطاع منفذاً كل التزامات ربة المنزل في البيت.

يبدو لنا أن الحماية المثلى هنا هي "وضع النقاط على الحروف". التحدث مع الأطباء المعالجين والنقاش مع الاختصاصيين حول الملاحظات الموجودة في بطاقة الزوجة الطبية.

وعندما كانت مثل هذه الحالة في احدى العائلات المعروفة من قبل المؤلف، فقد اتضح بالنتيجة أن الزوجة لديها صحة تحسد عليها، وقدرة جيدة على تصنع الامراض، وعندما أدرك الزوج أنه كان ضحية خداع كبير، غادر المنزل ولم يرغب أحد ان يشفع لها في مناوبات العمل، لكن العمل لم يؤثر على صحتها وبدت بعد ٢٠ عاماً أصغر من سنها.

اتضح أن المرأة تشربت فكرة هذا التلاعب في مرحلة الطفولة: حيث عاشت جارتها مريضه طوال حياتها، لكنها عاشت أكثر من الجميع، واشفق عليها زوجها وعفاها من الاعمال المنزلية. (مثال سيء بدا معدياً).

مشاهد عائلية؟

يجري الحديث عن الأدوار والمقالب التي نحيكها بعضنا لبعض، فتتيح هذه المشاهد في الحال، من خلال فورة عاطفية مليئة بالسخط، تحقيق ما يمكن أن تنتظره في حالة الهدوء شهوراً وسنوات.

إن أفضل شيء الآن هو الاستماع إلى الخبير في النساء أندريه موروا ("رسائل إلى مجهولة" فصل "عن المشاهد" ١٩٩٣)، وآمل أن يعذرني القارئ على الاقتباس المطول، لكنه يستحق أن ينقل بالكامل:

هل تُحيكين لزوجك المقالب، وللأصدقاء؟ على الرغم من أن لك شكل مينيرفا وأندهش للغاية إذا كنت لا تلجئين إليها، فالمقلب هو سلاح النساء المفضل، ومع ذلك يتطلب منهن أيضاً القدرة على التكيف مع الرجل الذي يتعاملن معه.

هناك مثل هؤلاء الرجال الذين يستثارون بسرعة ويحصلون على المتعة من المشاجرات، ويتفوقون بسلوكهم حتى على المرأة، ويظهر في ردودهم نفس التهور، ولا تمر هذه المشاجرات بدون الفظاظات المتبادلة، لكن بعد ذلك ينخفض التوتر وتهدأ النفوس لتكون المصالحة لطيفة جداً.

أعرف الكثير من النساء اللواتي لا يخشين الضرب (كرد فعل) من جراء ترتيب المقالب، حتى إنهن يشتقن إليه سراً لكنهن لا يعترفن بذلك أبداً، "آه، وإذا كان يروق لي أن يضربني؟" - هذا هو المفتاح لهذا اللغز غير المفهوم، أما عند النساء اللواتي يقدرن في الرجل القوة الروحية والجسدية أولاً، فإن صفعة الوجه التي يتعرضن لها تعمل فقط على إذكاء الشعور التالي

(ما هذه السفالة؟ إن الرجل الذي يرفع يده في وجهي، يصبح بالنسبة لي خارج حياتي).

أنت تفكرين بذلك حقاً، لكن لتكوني واثقةً تماماً يجب أن تختبري نفسك، فإذا تأكد نفورك واشمئزازك، فهذا يعني أن كبرياءك أقوى من شهوانيتك.

لا يستطيع الرجل العادي تحمل المقالب، فهي تضعه في موقف مهين، حيث يفقد المبادرة، وهل يمكن للزوج المتوازن أن يقاوم بنجاح "بيفيا" الغاضب الذي انهالوا عليه بسيل من الشتائم وهو واقف على المنبر؟

هناك كثير من الرجال يفضلون اذا هبّت العاصفة، الانصراف أو فتح جريدة وعدم الانتباه إلى ما يحدث، ويجب أن نتذكر أن المقلب الذي صيغ بغباء سرعان ما يُملّ.

ولقد صارت الكلمة ذاتها "مقلب" تفسر لنا الكثير، فهي مقتبسة من الفنانين، ومن أجل إحداث تأثير، يجب أن يُلعب بمهارة.

يجب الابتداء من الترهات، فقط لأن التهييج المتراكم يتطلب مخرجاً، فينبغي أن يكتسب المقلب القوة بالتدريج مستجمعاً كل الذكريات الأليمة، مستزيداً بالإساءات القديمة، مالئاً المحيط بالبكاء. وبعدها وفي اللحظة المناسبة يجب أن يحدث التوقف، تأخذ التأوهات بالخمود ويحل بدلاً عنها تفكير وحزن هادئ، فتظهر الابتسامة الأولى ويتكلل كل شيء بانفجار الشهوانية.

- لكن لكي يُلعب هذا الدور هكذا، ينبغي على المرأة أن تتصرف وفقاً لخطة مدروسة مسبقاً وأن تتحكم بنفسها طوال الوقت.

أنت على حق يا سيدتي. فلن تفعلي شيئاً... إنه المسرح: تقدم الممثلة الموهوبة لنفسها باستمرار تقييماً لما تقول وتفعل.

إن أفضل المشاهد هي التي تلبي القصد منها وتُلعب بدقة، وليست النساء فقط من يتقن هذا الفن، فالقادة البارزون - نابليون، ليوثيه نادراً ما وقعوا في شرك الغضب باستثناء الحالات التي افترضوا فيها أن الغضب ضروري، فسحق غضبهم جميع العقبات!

لقد رمى ليوثيه في نوبة غضبه قبعته المارشالية على الأرض وداس عليها، وفي مثل هذه الأيام قال لمراسلته صباحاً:

- أعطني قبعتي القديمة.

خذوا منه مثلاً، واحتفظوا باستيائكم إلى أن تأتي الظروف المناسبة: كونوا راعين لدموعكم، فالمشاهد مؤثرة فقط عندما تكون نادرة.

وفي البلدان التي تهب فيها العواصف الرعدية كل يوم تقريباً، لا أحد يعيرها الاهتمام، لن أذكر نفسي مثالاً، فبطبيعتي أنا قليل الضجر والتذمر، لكنني أفقد أعصابي مرة أو مرتين في السنة عندما يحرمني الظلم أو السخافة من الهدوء المعتاد، كل شيء من حولي هذه الأيام يتنحى.

والمفاجأة هي أحد مفاتيح النصر، مشاهد أقل، لكن مع تألق أكبر. وداعاً.

"أُغرمت بزوجها"

نذكّر بالحالة التي حكينا عنها في القسم ٦-٤. فحين رغبت بوخز الزوج بشكل أكثر إيلاماً، صارت الزوجة تقول له المجاملات، فيذهب ويعود بالورود، وبالتالي أُغرمت بزوجها ذاته من جديد ، فلقد أرادت أن تتلاعب بالزوج، وبالتالي أعطى التحكم الخفي التأثير العكسي الذي كانت سعيدة به، فيتحدث المثال عن أن التحكم الخفي عن طريق المجاملات يمكن أن يفعل العجائب.

تلاعب "لو أنك أحببتني"

له العديد من التعديلات ابتداءً من المباشرة وحتى غير النموذجيّة، فعلى سبيل المثال:

- الزوجة –للزوج: "من الملاحظ أن الجار في الشقة السادسة والأربعين يحب زوجته أكثر من بعض الناس، أنظر إلى المعطف الذي قدمه لها".

أو ذلك الأكثر طرافة:

تضع الزوجة على العشاء فطيرة مع خمس عشرة شمعة على الطاولة،

- عزيزتي! لمن عيد الميلاد الذي نحتفل به اليوم؟ دهش الزوج.
- يصادف اليوم الذكرى الخامسة عشر لشرائك معطفاً لي.

وبعد هذه التلميحات الشفافة يمكن أن نشيد بصحة أقوال صاحبة المعطف الجديد.

تقابلت صديقتان اثنتان:

- يا له من معطف جميل! هل أهداه لك زوجك؟
- إلى حد ما.
- ماذا تقصدين بذلك؟
- لقد كانت فكرتي أنا.

وإليكم الحماية الشائعة لبعض حرية الزوج في الإنفاق:

- أنت متزوج أم عازب؟ يسأل الخياط زبونه.
- متزوج.
- حسناً.. اذاً سنكتب: جيب احتياطي سري في بطانة السترة.

تلاعب "الجلاد"

"هل أنت غاضب؟" تسأل الزوجة زوجها المتلاعب وتمد له يد المساعدة، فيوافق- ويحصل التواصل، والأهم أنه تسنى له التخلص من عواطفه السلبية والابتعاد عن التوتر، لكن الزوج المتلاعب والعنيد الذي سيطر على قبضته حتى هذه اللحظة، يضرب بها الآن بكل قوته على الطاولة ويصرخ: "لا! لست غاضباً!".

أليس أحمقاً؟.

فعلى أية حال، إن من المؤلم أن يكون نمط حياته سبباً لمعاناة شخص قريب ومعاناته نفسه، وهذا هو الجلد النفسي.

"مظاهر الحب" التلاعبية

إليكم بعض التضحيات التي يمكن للزوجة أن تقدمها لزوجها كدليل على حبها:

"آه يا عزيزي! كان نومي سيئاً، فكرت طوال الليل بماذا سأحضر لك على الفطور".

أو عندما تضع لزوجها تفاحة اضافية في حقيبته: "حبيبي! أنت بحاجة إلى المزيد من الفيتامينات، بالإضافة إلى أنني لا أريد التفاح".

اجعلي زوجك يعرف من شخص ما مدى اعجابك به وكم كنت تعملين لأجله.

"أنت تحب سيارتك أكثر من زوجتك"

إن الغيرة على السيارة لها مظاهر أخرى، فمثلاً:

- أنت تعرف فقط أن تمضي أيام العطلة في سيارتك!

أو:

- لو لم يكن ضرورياً لك الغداء والعشاء، لكنت عشت في كراج سيارتك.

لم نسمِّ هذا تلاعباً، لكن هنا عناصر التحكم الخفي الذي يهدف إلى جعل الزوج يعطي الزوجة (الأسرة) اهتماماً أكبر، وبالرغم من أنهم تمكنوا في أيام العطل من الخروج في زيارات، أو إلى معرض، أو إلى الطبيعة.. إلخ. فإذا كانت هذه الطلبات عادلة، فأنت في حاجة فقط لمحاولة التعامل معها بتفهم، والإقدام على تلبية الرغبة الإنسانية والواقعية للزوجة.

وإذا كانت أهداف الزوجة تلاعبية، وخُلق الشعور بالذنب مثلاً، فتتم الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف" عن طريق الأسئلة المضادة. "السيارة قديمة، وغالباً ما تتوقف، ومن سيصلحها؟ فماذا تقترحين؟ إيداعها للتصليح؟ ومن أين لي بالمال؟".. الخ.

الغيرة من الهواية

ليست السيارة الشخصية الشيء الوحيد الذي يخضع لهجوم الزوجات، فهنّ يكرهن أية هواية تشغل الوقت الذي تعتبره الزوجة من حقها.

* * *

إعلان في الجريدة: "سأبيع بالرخص أدوات وملابس صيد السمك. تلفون: ٣١-٤٤٥. سترد لينا، وفي حال رد على الهاتف رجل، ينبغي القول: عفواً اتصلت بالخطأ".

* * *

الزوجة: أنا بالنسبة لك في المقام الثاني، وفي المقام الأول كرة القدم.

الزوج: لا يا عزيزتي.. في المقام الثاني لعبة الهوكي. وفي الأول فعلاً كرة القدم.

هنا يتم تقديم التلاعب والتلاعب المضاد.

الاعتراف غير المتوقع

قرر الزوج أن يمزح، فيوقظ زوجته في الخامسة صباحاً ويقول: "هل تعلمين أن ابننا ليس مني؟ ودون أن تفهم الزوجة ما قيل اعترفت أن الابن فعلاً ليس من الزوج.. ارتعب الزوج! وقال: كان كوزما بروتكوف على حق: " لا تمزح مع المرأة، فهذه النكات غبية وغير مناسبة".

تلاعب" أنت مذنب"

ارتكب أحد الزوجين خطأ ما، فإذا كان الآخر لبقاً فإنه لن يبدي ملاحظته لكي لا يفاقم حالة الشريك المضطرب أصلاً، لكن الزوج المتلاعب سينتهز حتماً الفرصة ليفاقم الشعور بالذنب، ويكفي لذلك تركيز الانتباه على الهفوة، وفعل ذلك بعصبية أيضاً.

استقل الزوج والزوجة سيارة واصطدما بالعمود.

- لقد حطمت السيارة! تصيح الزوجة.

- وماذا في ذلك؟ فكل يوم تفور القهوة بين يديك.

مثال بليغ على العمل من أجل عدم إعطاء الطرف الآخر تفوقاً نفسياً وحيد الجانب، ونلاحظ أن هدف التأثير هو الشعور بالذنب، والطعم هو هفوة محددة، خطيئة الشريك.

التلاعبات الصامتة

عندما يشعر الأزواج والزوجات بالتعاسة لسبب ما، يمكنهم أن يجعلونا نشعر بأننا مذنبون أمامهم بشيء ما، ويتم ذلك حتى من غير كلام: فتكفي نظرة خاصة، أو غلق الباب بشكل استعراضي، صمت بليغ، أو نبرة جامدة في طلب تشغيل التلفاز

إن هدف التأثير هو الشعور بالذنب، والطعم هو التميز في السلوك، فيتخذ المتلاعب موقف الطفل تاركاً لمتلقي التأثير أن يعتبر نفسه مذنباً في ذلك.

سترد في القسم ١٤-٣ قائمة مفصلة بوسائل التأثير، لأن ما في جعبة النساء متنوع ومؤثر.

الحديث بعد العشاء

استوعبت النساء بدقة أن الطريق إلى قلب الرجل من خلال معدته، ولاستمالة الرجل إلى القرار المناسب يجب إطعامه أولاً.

يعد هدف التأثير هنا هو الحالة الفيزيولوجية بعد الوجبة الدسمة، فترافق متعة الطعام بإفراز الاندرفينات (هرمونات المتعة) التي تعمل على استرخاء الجسم وتقلل من إمكانية المقاومة.

ومن جهة أخرى، يتدفق الدم إلى المعدة لضمان عملها المكثف في هضم الطعام، وبالتالي يفتقر الدماغ للتروية الدموية الجيدة (ولذلك يبدأ النعاس بعد وجبة غداء دسمة أو عشاء). فيصبح الإنسان كسولاً بحيث لا يستطيع التفكير والبحث عن الحجج المضادة.

ويعتبر الطعم هنا - أنه في مثل هذه الحالة من الراحة والاسترخاء تكون الموافقة على ما يقترح أسهل من المجادلة فيه، وتندرج هذه الوسيلة

النسائية بالطبع تحت عنوان التحكم الخفي، لكننا لسنا في عجلة من أمرنا لتسميتها تلاعباً، فهنا يتوقف كل شيء كما هو الحال دائماً على طبيعة الهدف الذي ترمي إليه الزوجة، فإما أن يكون الهدف في صالح الزوج نفسه، والأطفال والأسرة ككل، أو في الحصول على مكسب شخصي على حساب الضرر الذي يلحق به.

وعلى سبيل المثال، التجديد الدوري لخزانة الملابس (الغنية أصلاً) المثقل على ميزانية الأسرة.

* * *

- أتعلم؟ تحب زوجتي القطط والكلاب.
- أنت محظوظ، زوجتي تفضل نمس النمك والسّمور.

* * *

- عزيزي ساشا! أتحبني حقاً؟
- باختصار، ماذا تريدين أن تشتري؟

* * *

- هل تدرسون الكيمياء؟
- لا، هذه طاولة المكياج الخاصة بزوجتي.

تلاعب "أنا أغفر كل شيء"

ذات مرة، وأثناء اجازة رائعة نظمها زوج شاب، صاحت الزوجة بعد قولها كلمات الشكر: "الآن سأغفر لك كل شيء!"، ولم يستطع الزوج تحت تأثير المفاجأة أن يسأل عما تقصد، فلم تكن هناك أية خلافات بينهما

حتى الآن، فقد تطورت علاقتهما صعوداً وانتهت بزواج سعيد، ولم يرغب في إفساد المزاج الرائع بالاستفسار عن هذا الادعاء في تلك اللحظة، والبدء بحديث غير مريح ولا نتيجة منه، لكن بقي لديه شعور بأن الزوجة تعتبره مذنباً بشيء ما.

اتضح فيما بعد أن عبارة الزوجة لم تكن مصادفة، فقد كانت رغبتها في الزواج أساسا بهدف تزيين غرفة الضيوف، ولا ينبغي على ظروف الحياة أن تشغلها عن ذلك، فانهار الزواج أخيراً لهذا السبب على وجه التحديد.

وكما نرى، فإن الموقف المتلاعب تجاه الأسرة محفوف بخطر تدمير كل من الحب والأسرة.

تلاعب "حسناً – افعل شيئاً كهذا"

تطلب الزوجة الشابة من وقت لآخر (أو تتطلب) من زوجها: "حسناً افعل شيئاً كهذا!، بيّن لي كم تحبني!" لقد أصبحت الزهور، المداعبات والهدايا غير كافية، فيسأل الزوج: "حسناً، قولي لي ماذا تريدين؟" الزوجة: "لا أعرف.. فكر بشيء ما"، وتخلق هذه الطلبات عند العاشق شعوراً بالذنب، فينظر إلى أبسط طلبات الزوجة كعمل خير وبالتالي تُنفّذ، ويعتبر هدف التأثير هنا هو حب الزوج، والمشكلة في أن هذا المورد محدود، وبتمتع الزوجة بالسلطة على الزوج العاشق فإنها تستنفذ بسرعة هذا المورد.

عند و. هنري قصة رائعة عن هذا الموضوع-"الخوخ"، قصته بسيطة، تطلب زوجة شابة من زوجها أن يحضر لها الخوخ، كان الأمر في شهر شباط، وقد جاب الزوج المدينة كلها فلم يجد المطلوب، وعرض عليه البرتقال في كل مكان، واضطر إلى تنظيم هجمة على منزل سرّي للمقامرة، حيث تمكن

بعد معركة من الحصول على الخوخ، وعندما قدم لها رسمياً ما رغبت فيه، سمع: "هل طلبت أنا الخوخ؟ لدي رغبة أكبر في أكل البرتقال".

وانتهى الكاتب من هذا السرد بسخرية، "كن مباركاً يا شهر العسل".

أصعب التلاعبات

المقارنة مع الأم، يمكن للمتلاعب أن يجيب على الأسئلة العادية بشكل مسيء جداً، وبسرور سادي بحت يحاول الرد على عكس ما يأملون سماعه منه.

"ما رأيك بهذه القطعة؟" – تسأل الزوجة التي عبثت بها لتحضر منها طعاماً لذيذاً.

"فيقول الزوج المتلاعب: بصراحة: ليست جيدة كما كانت تحضرها أمي".

إن هدف التأثير على المتلقي هو حاجة الزوجة إلى الاحترام والاعتراف، والطعم هو مناقشة نوعية الطبق المعد، وبغض النظر عن روح التحدي بين الزوجين، فلن تتسامح مع ذلك إلا المرأة المعتمدة على زوجها بالكامل، فالأغلبية ترد بتلاعب مضاد: "حسناً فلتذهب إلى أمك"، وربما كانت الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف" أكثر ليونة: "حسناً.. سوف لن أعد هذا الطبق في المستقبل، فقد أُنفق عليه الكثير من الوقت والجهد دون أي امتنان"، وهناك بالطبع، أيضاً الحماية السلبيّة: "اذا اردت أن يكون كل شيء كما هو عند أمك، فاكتب المواصفات وسأحضر وفقها"، هذه طبعاً المرأة الملاك.

تلاعبات قاسية أخرى. يقول زوج – مهندس لزوجته:

– عزيزتي: هل ستشاركينني وصفة هذه الكعكة الرائعة؟

- أتريد أن تدهش أحداً بإمكانيتك في الطهي؟

- لا.. لكنني واثق من أن طريقتك ستحدث ثورة حقيقية في عالم الصناعة الإسمنتية.

* * *

- ربما تكون هناك عاصفة في الليل، يقول الزوج.

- إذا عدت إلى المنزل في الموعد المحدد، فلن تكون.

* * *

كان صاحبنا في باريس التي أعجب بها كثيراً، وعندما كان يسير في الشارع ذات مرة، بصق من شدة الغضب. فاقترب منه الشرطي وقال:

- يا سيد عليك دفع مخالفة مقدارها ٢٠٠ فرنك، فقد خرقت النظام العام.
- لم يبق معي شيء لأدفع، واستفهمت الزوجة في المنزل:
- وكيف حال باريس؟ برج ايفل، الحي اللاتيني؟
- أوه
- القهاوي، المطاعم؟
- أم..م
- الباريسيات؟
- إيه!
- فاسيللي، هل تذكرتني ولو لمرة؟ سألت الزوجة بغضب!
- طبعاً تذكرت. لكن كلفني ذلك ٢٠٠ فرنك.

* * *

الزوجة تعزف على الكمان، فيقول الزوج :

- حسناً.. توقفي! سأشتري لك ثوباً جديداً.

* * *

يسير الزوج مع زوجته في الشارع، فتلفت الزوجة انتباه زوجها إلى رجل مخمور ميت:

- غلاوي.. صديقي القديم، حين انفصلت عنه قبل سبع سنوات لكي اتزوجك، صار يشرب بكثرة، وحتى الآن يشرب، أترى؟

- الزوج: لا تكذبي! أي نوع من الصحة لديه لكي يتحمل هذا الشرب لسبع سنين.

* * *

عرّجت الزوجة إلى البيت :

- صدم الباص والدتي!

الزوج - عزيزتي، كما ترين، شفتاي مشرومتان ومن الصعب على الابتسام.

* * *

القاضي :

- أيتها المتهمة! يؤكد الشهود أنهم سمعوا مرات عديدة كيف تنعتين زوجك بكلمات سيئة.

- وما هي تلك الكلمات السيئة؟

- أحمق، أبله، بليد، معتوه وما شابه.

- نعم فقد عشت معه أربعين عاماً وأعرفه.

* * *

يراقب فلاديمير كيف تقيس أمه معطفاً من الفرو الطبيعي؛

-أتعرفين يا أمي ما هذا المعطف؟ إنه نتيجة المعاناة الرهيبة لحيوان بائس وتعيس.

- الأم بسذاجة: كيف يمكن أن تقول ذلك عن أبيك؟

* * *

الزوج- للزوجة:

- حمقاء!

- لو كنت أنت جنرالاً، لكنت أنا أيضاً في نفس الرتبة.

تدلل القصص الثلاث الأخيرة على روائع منطق الأنثى التي يجب على الرجال الإعجاب بها. غير أنها ليست سوى زهور، والفصل ١٤-٣ مخصص بكامله للحبوب.

الحماية بواسطة هذا الكتاب

إذا تصادف لكم أن تكونوا ضحية لأي من التلاعبات المذكورة هنا، فيمكنكم قراءة كتاب للشخص الذي يتلاعب بكم، هذه حماية ناعمة من نوع "النقاط على الحروف"، وهنا يتم شرح خطر التلاعب على العلاقات الأسرية.

١٤-٢ الجنس كوسيلة لعملية التحكم

تلاعب "الراعي"

هذه مرحلة متوسطة في العلاقة بين الحب والبغاء، وتتم تلبية الحاجات الجنسية "للراعي" مقابل الهدايا، وتختلف عن الدعارة المبتذلة بوجود مشاعر أو على الأقل تعاطف من جانب واحد أو من كِلا الجانبين،

وكذلك وجود مدة محددة للعلاقة، وتختلف عن الحب الكامل بأن كمية ونوعية الجنس مرتبطة بعدد وقيمة الهدايا.

إن هدف التأثير على الراعي هو حاجاته الجنسيّة، والطعم هو نوعية الجنس: فالأكثر إثارة يكون بعد هدية ثمينة، وبالتالي يتعود المتلقي على التفكير في كيفية الحصول على جنس أفضل.

وتعتبر فرضية أن قوة حب الراعي تتجلى في مقدار المال الذي ينفقه على عشيقته، تغطية على طبيعة التلاعب في هذه العلاقات، وتعد المداعبات استجابة متساوية من حيث القوة بالحب مقابل الحب.

ولم يستطع الساخرون تجاهل هذا الموضوع الغني بالسخرية:

فتتحدث سيدتان في مقصورة قطار متجه جنوباً؛

- آمل أن أشتري هناك معطفاً من الفرو مقابل ٥٠٠ دولار.
- لا يمكنني العثور على هذا الزبون.
- حسناً، ابحثي عن اثنين، كل بـ ٢٥٠ دولار.
- نعم وحتى اثنين.
- عندها فليكونوا خمسة، ومن كل منهم ١٠٠ دولار.

فينادي رجل من السرير العلوي:

- عندما تصلن إلى ٥ دولارات، يمكن أن تدعوني.

أو يجب حساب جدوى التعاطف:

- من الجيد للبحّار أن فتاة تنتظره في الميناء!
- من الجيد لسائق الشاحنة أن فتاة تنتظره على موقف شاحنات.
- من الجيد للمرافق أن هناك فتاة تنتظره في محطة القطار!

والفتاة فقط من تشعر بالغبن: إن كانت في الميناء أو المحطة أو الموقف.

الارتباط الجنسي

يكون الشريك الذي تفوق احتياجاته الجنسيّة احتياجات الشريك الآخر، معتمداً عليه جزئياً في تلبية هذه الاحتياجات، وهنا يمكن أن يكون المقصود الزوج أو الزوجة، وكل هذا يتوقف على المزاج الطبيعي، الحالة الصحية، والعمر والتجربة.

ويعد عامل العمر نوعياً للغاية، ففي سنوات الزواج الأولى غالباً ما يكون الزوج هو الأكثر قلقاً، ويحدث فرط النشاط الجنسي في المرحلة التي تكون فيها الزوجة الشابة في حالة الحمل، الإرضاع والاعتناء بالطفل، فقلة النوم والتعب والقلق لا تترك فرصة لتلبية طموحات المرأة الجنسيّة في هذا الوقت، فيكون الرجل هو المبادر في الأساس في العلاقة الحميمية، ويكون في وسع الزوجة الموافقة أو الرفض، وبالتالي تكتسب المرأة الشابة بذلك سلطة على الزوج، ولا تستخدم جميع النساء الشّابات هذه السّلطة بذكاء، فالبعض منهن يتصرفن مع الزوج في تلك اللحظة كما مع الممتلكات، فتؤدي الإهانات التي يتعرض لها الرجال في كثير من الأحيان، وعدم تلبية رغباتهم الجنسيّة إلى ظهور علاقات خارج إطار الزواج، مما يؤسس لانهيار الأسرة.

ولكن مع مرور الوقت، يمكن للوضع أن يتغير، فتزداد بالتدريج رغبات المرأة الجنسيّة، في حين تضعف الرغبة والقدرة عند الرجل، وهنا تصبح المرأة معتمدة في ممارسة الجنس على الرجل. ويمكن لذلك أن يستمر طويلاً:

كما يقال في الأوساط الشعبيّة – في سن الخامسة والأربعين تنضج المرأة مرة أخرى.

هناك جلسة محاكمة، ويتم الاستماع إلى قضية اغتصاب.

وكيل النيابة:

- تحتاج المتضررة إلى اختبار تحقيقي متكرر!

وهناك النساء اللواتي بدل أن يساعدن الزوج جنسياً في مرحلة انخفاض قدرته الجنسيّة، يقمن باستخدام هذا الوضع من أجل التلاعب.

- عزيزي! اذهب إلى المتجر واشتر لنا حاجاتنا.
- هذا ليس من شأن الرجال.
- آه.. ليس من شأن الرجال؟ اذاً اخلع ثيابك بسرعة واذهب إلى السرير، وأنا سآتي حالاً،
- ماذا؟ ألا يمكن للمرء أن يمزح؟ أين الحقيبة؟

يعتبر هدف التأثير هو الموقف المؤلم للرجال تجاه حالات "الإفلاس الذكوري" والخوف من إذاعة صيت العنانة، وتدفع تلميحات الزوجة إلى ضعف زوجها إلى محاولته التحقق بأنه ليس على هذه الشاكلة مع النساء الأخريات، (وهذا أمر محفوف أيضاً بخطر انهيار الأسرة.).

"لا تتكاثر النسور في الأَسْر"

أتت امرأة إلى طبيب النسائية :

- لا يريد ادجابابيف أن يتزوجني، أجهضني من فضلك.

وفي اليوم التالي أتت امرأة أُخرى وقالت أيضاً أن ادجابابيف لا يريد أن يتزوجها، ومن ثم أتت أخرى وأخرى....

ثم أتت امرأة وشكت بأن ليس لديها أطفال.

- ومن هو زوجك؟

- ادجابابيف.
- فاستدعى الطبيب ادجابابيف.
- ما الأمر؟ لقد قمت بالإجهاض للعديد من صديقاتك، فلماذا لا تنجب زوجتك.
- ادجابابيف لا يتكاثر في الأَسْر.

تعتبر مثل هذه الخيانة في مصطلحاتنا تلاعباً مضاداً: تتلاعب الزوجة بهدف حث الزوج على النشاط الجنسي، وهو تَقَبَل اللعبة ولكن "في مجال آخر" لأنه يتعرض لتلميحات مهينة من زوجته.

يمكن أن تحدث هذه التصادمات الموضحة أعلاه في أي عمر، إذا كان أحد الزوجين متفوقاً على الآخر بشكل ملحوظ من حيث المزاج أو الحالة الصحية.

وكما سبق، نحن لا نربط التحكم الخفي على أرضية جنسيّة بالتلاعبات بشكل قطعي، فكل هذا يتوقف على الأهداف والوسائل المستخدمة.

تلاعب "المرأة الباردة"

في صحبة الأصدقاء، تغازل الزوجة وتناغش بتهور، وعندما تأتي إلى المنزل تغفو ووجهها إلى الحائط، وتتمتم "عزيزي، أنا متعبة اليوم للغاية"، وكثيراً ما نصادف هذه اللعبة العائلية التي تلعبها عادة زوجات ذات خبرة كبيرة، وهنا تكون "البرودة" (أي البرودة الجنسيّة) وسيلة للابتعاد عن الملل والرتابة في الجنس، فحين يعم الملل، أرغب في الظهور كملكة الثلج، ووفقاً لعلماء الجنس وعلماء النفس، لا توجد في الواقع نساء باردات بطبعهن، ولكن توجد بالمقابل زوجات يجعلن أنفسهن بعيدات عن اللمس.

تلاعب "أنا امرأة محصنة"

عادةً ما تبدأ هذه اللعبة من قبل نساء يتمتعن بشخصيّة قويّة، وتتصف علاقاتهن مع الرجال بأنها ساحة معركة أبديّة، ومن المهم لها عدم التقليل من شأنها في أي حال من الأحوال، وحين تدعو رجلاً إلى السرير تقول: "أنا باردة جداً، محصنة فأظفر بي!"، وترغب هذه النساء في أن يسعى الرجال وراءهن طوال الحياة ولا يظفروا بهن الا بعد جهدٍ جهيد، وتجيب المرأة على سؤال الرجل المستاء "لماذا تفادت بالأمس العلاقة الحميمية: "أنت لم ترد ذلك بحق" أو "لم تكن أنت مصراً بما يكفي"، ويكمن خطر هذا التلاعب في أنه من غير الممكن أخذ نفس الحصن طيلة الحياة بنفس الشوق والحماس.

تجهز الزوجة نفسها للذهاب إلى طبيب الأسنان وتلبس ملابس داخليّة جديدة، فيسأل الزوج: ولماذا هذا؟ فترد الزوجة : يا عزيزي، من يعلم أي وغد يمكن لهذا الطبيب أن يكون.

ينعكس "منطق المرأة" أو وسيلة التأثير على الزوج في المواقف التالية :

* * *

ما يلزم لترك انطباع لدى المرأة :

- أن تجاملها.
- تحترمها – تعانقها – تحميها– أن تصرف عليها النقود – أن تشرب معها النبيذ وتطعمها في المطاعم.
- أن تشتري لها ما ترغب فيه – أن تستمع إليها.
- أن تدعمها – أن تذهب من أجلها إلى النهاية.

ما يلزم لترك انطباع لدى الرجل:

- خلع الملابس وتحضير الطعام.

تلاعب "انت بحاجة إلى هذا فقط"

وهنا خيار مختلف تماماً: تقول الزوجة "كل الرجال بهائم، يعنيهم شيء واحد فقط"، أو "إن ما يشغل بالك هو شيء واحد فقط، أما الأطفال والأسرة وما يلزمنا من نقود، فهذا آخر همك!".

إن هدف مثل هذا الكلام هو تشجيع الرجل على أن يكون نشطاً وفقاً للتوجيهات التي تقترحها الزوجة، وإذا لم يعد هناك أمل في ذلك، فإن الخصومة هنا وسيلة لتجنب الجنس كمظهر للحب الذي أصبح عملة نافقة.

إن خطورة هذا التلاعب في أنه يولد دائماً تلاعباً مضاداً أقوى، فيتقبل الزوج اللعبة ويعتبر نفسه مهاناً كرجل، ومع ذلك فإن التصالح مع الوضع أسهل من تغييره، فيمكن تلبية الحاجات الجنسيّة خارج إطار هذه العلاقة، فتستطيع أية امرأة أن تستحوذ على مثل هذا الرجل "المهجر جنسياً" وخاصة إذا كان لديه ما يقدمه، وعلى عكس المشاركين في الحوار التالي:

- يجلس شخصان.. ويسأل أحدهما:
- أتذكُر كيف كنا نركض وراء الصبايا في شبابنا؟
- أتذكّر كيف كنا نركض، ولكن لا أتذكّر لماذا.

* * *

يقابل الجار جارته:

- لينا، أين زوجك؟

- في رحلة عمل.
- إذاً سآتي إليك هذه الليلة.
- وهل أنا عاهرة بالنسبة لك؟
- لا طبعاً، ومن لديه مال الآن لينفق على ذلك؟

* * *

كتب أحد أصحاب المنتجعات على صخرة بالقرب من البحر: "كان *فانيا* الرائع هنا مع زوجته"، وبعد بعض الوقت ظهر نقش آخر في مكان قريب: "كان هنا بدون زوجته الأفضل من فانيا بكثير".

تلاعب "المصاب بالعنانة"

يقوم بهذا التلاعب الرجال والنساء على حد سواء، والسبب المعتاد هو عدم الرضى عن الجنس ورتابته، فيتهم الشريك الذي يحلم بممارسة جنس مذهل، الطرف الآخر بعدم التجديد والنشاط والقدرة على ممارسة جنس حقيقي، وينعكس انتشار هذه الحالة على سبيل المثال، في نجاح "الصفعة" التي قام بها ايبونيوف: "لا تلمسيني في هذه الليلة المظلمة، فلا شيء أفضل من "كيفما كان".

وفي نمط مبالغ فيه يتم توضيح هذه الحالة في المشهد التالي:

الزوج والزوجة في السرير، قام الزوج بما عليه أن يفعل وكان على وشك أن يدير ظهره، فقالت الزوجة المستاءة:

- هذا هو كل شيء؟
- لهذا اليوم، نعم.

صفعته الزوجة بكامل قوتها.

- لماذا يا عزيزتي؟
- لأنك عاشقٌ فاشل.

فيصفعها الزوج صفعة قوية، فتقول الزوجة: لماذا؟

الزوج- لأنك تعرفين الفرق!

إن الهدف من التلاعب هو تشجيع الشريك ليكون أكثر نشاطاً.

لكن غالباً ما تكون النتيجة عكسية، فالنشاط الجنسي هو مظهر من مظاهر الموقف الإيجابي تجاه الشريك، بينما يمثل الإحساس بالذنب عاطفة سلبيّة تقتل الرغبة.

وعند محاولة احراج الرجل "بعدم القدرة"، تخلق المرأة ما يسميه علماء الجنس "العنانة الوهميّة": فقدان القدرة مع الزوجة، وامتلاكها مع غيرها، كما في القصة التالية:

يذهب رجل إلى الطبيب:

- دكتور، ساعدني من فضلك: لا أستطيع فعل شيء مع زوجتي.
- حسناً.. لا تقلق، سنعالج ذلك، إن الطب قادر على كل شيء، وخاصة مع الصبايا ستعود شاباً.
- دكتور، فيما يخص الصبايا فأنا جاهز دون أي دواء، ساعدني فقط فيما يخص زوجتي.

عندما يكون المتلاعب رجلاً، فإنه يتستر على عدم رغبته في ممارسة الجنس مع زوجته بهذه العنانة الوهمية ذاتها، ويكون السبب عادةً تافهاً، حيث تكون لديه عشيقة، ولا تكفي قواه أو رغبته للاثنتين.

وكما نرى، يشكل هذا التلاعب تهديداً جدياً للشراكة الكاملة.

تتقابل صديقتان، وتقول إحداهن بفخر:

- إن زوجي – ملاك.
- تومئ الثانية برأسها – وزوجي أيضاً ليس رجلاً.

إن دفاع الرجل ضد هذا التلاعب متنوع، فهناك الدفاع السلبي : عدم الإيحاء بأن هذه المشكلة تشغلك، مع اتخاذ التدابير الوقائية، حيث تساعد في زيادة الاحساس الجنسي، أصناف الأطعمة التي تسمى في الطبخ مثيرة للشهوة الجنسيّة، ويمكن العثور في كتابنا هذا على قائمة كاملة من هذه العقاقير العشقية.

وتساهم في ذلك أيضاً: الشامبانيا والنبيذ الأحمر، ورؤية المجلات المثيرة وأفلام الفيديو، الملابس الداخليّة النسائية المثيرة، والمداعبات المتبادلة،

تجلس فتاة صغيرة وتصلي:

اللهم! احفظ صحة أمي وأبي، والخبز اليومي للجياع، وبعض الملابس من المجلة التي يحب أبي قراءتها للنساء الفقيرات.

ونظراً لأن تلاعب "المصاب بالعنانة" يمكن أن يكون له عواقب وخْيمة على المتلاعب نفسه، فتنبغي العناية بالدفاع عن النفس أيضاً.

ضعوا النقاط على الحروف: تحدثي مع زوجك عن رغباتك الخاصة ونزواتك الجنسيّة.

١٤-١٣ عملية التحكم على طريقة النساء

تنازلت النساء للرجال تحت وطأة قوتهم المتفوقة، لكن سددن إليهم ضربات انتقامية من أهمها – أنهن جعلن من الرجل أضحوكة.

ي. فروم.

الحماية من المدافع

أوكلت الطبيعة للمرأة بأهم الأشياء – استمرار النوع، ولذلك منحتها حساسية خاصة تجاه الأخطار المحيطة، والحاجة للحماية، ووجدت المرأة مدافعاً عنها "الرجل" ضد المخاطر المحيطة، ولكن لأن هذا المدافع ليس مثالياً، ويمكن أن يأتي تهديد منه ذاته، فإن المرأة مسلحة بوسيلة حماية من الرجل أيضاً، وهذه الحماية مبنية على الاستخدام المتقن لنقاط ضعف الرجل، فإذا كان المنطق الذكوري مؤسساً قبل كل شيء على التقييم الكافي للعالم المحيط، فإن المنطق الأنثوي ضروري للتحكم الخفي بالرجل بشكل رئيسي.

من يتحكم بمن

السلطة تابعة للرجال، لكن النساء تتحكم بالرجال دائماً، وهذا ما قيل بشكل جيد في "قانون باركنسون": "إن الجدات الذكيات والحكيمات، جلسن في المنزل، وتحكمن دائماً بالدولة"، لأنهن تحكّمن بوضع الرجل، لكن فعلن ذلك بلطف ولباقة.

غير أن هذا التحكم لا يعتبر دائماً خفيّاً، مما يسبب استياء المحيط، فعلى سبيل المثال، اشتكوا من زوجة ميخائيل غورباتشوف لتدخلها الواضح والصريح في شؤون إدارة الدولة، واتصالاتها المباشرة مع الوزراء، فعلى ما يبدو، لم تكن تقارير زوجها المسائية والنصائح المقدمة له كافية بالنسبة لها.

إن ظاهرة القيادة الفردية النسائية شائعة جداً، ولاقت انعكاسها في الفولكلور الشعبي:

يأتي الممثل المبتدئ إلى المنزل:

- لقد أخذت دوراً، سألعب دور ربّ الأسرة.

فيقول والده بتعاطف:

- حسناً يا بني، يوماً ما ستحصل على دور وكلمات.

وعند التحدث على محمل الجد، فإن هذا الجزء مخصص للعديد من الوسائل التي تتمتع المرأة عن طريقها بميزات هائلة في التواصل الأسري.

التفاهم على طريقة الرجال وطريقة النساء

إن الفهم بالنسبة للرجل يعني الخوض في الأساس المنطقي، لِتَشرّب الفكرة والقيمة، بينما يعني الفهم للمرأة التعاطف.

الميزة الرجل المرأة

- يفهم بشكل أفضل ما يقال ما لم يتم قوله

- إدراك الأدلة، وفهم المحال بالعقل بالشعور، والحدس

- تفضل المنطق الحدس – السليقة.

يوضح هذا الجدول تلك الميزات التي تمتلكها النساء بما يخص إمكانيات التلاعب، لأن التلاعبات تستند على التلميحات (فيكون محدد ارتكازها في الصفقات الخفيّة)، حيث تتفوق النساء على الرجال في فهم ما لا يقال وما يلمح اليه، وهناك حيث يرى الرجال ببراءة معنى واحداً، فإن المرأة قادرة على رؤية عددٍ من المعاني، ويبقى للرجل فقط أن يفتح فمه من الدهشة.

مبادئ التلاعب على طريقة النساء

يستند التلاعب على منطق معين، فالمنطق الأنثوي هو موضوع الدراسة الذي لا يمكن مقارنته بأي شيء آخر، ولحسن الحظ هناك عمل شامل قام به ف. ن. كارباتوف ونتتبعه في هذا الجزء.

تم وضع مصطلح "مبادئ المنطق الأنثوي"، لأن لكل امرأة مبادئها الخاصة والمعروفة لها فقط، ويمكن لها ألا تدركها، ولكن مع ذلك تستخدمها بفاعلية، أي أن الحديث لا يجري عن العلامات المشتركة بل عن الأولويات والأفضليات.

وسنعدد المبادئ الأساسية للمنطق الانثوي الذي تقوم عليه التلاعبات النسائية.

عدم التحديد في الأحاديث

يعد مبدأ عدم التحديد والدقة واحداً من المبادئ المحورية في المنطق الأنثوي، وتعتبر من مظاهره تلك الكلمات "ممكن طبعاً، لكن.." والأعظم من ذلك "ولكنني لا أعرف...".

تتوج هذه العبارة عادة الحديث أو المناقشة، فتوجد في طياتها مسحة من الاستياء وعدم الرضى، ونبرة قوية في قمع محاولات مواصلة النقاش في هذا الموضوع، ويمكن لفكرة هذا التعبير أن تتضمن ما يلي: "افعل كما تعرف"، ("أنا غسلت يدي من الموضوع")، "القرار لك، (عليك أن تجيب)"، "أنت غير موافق معي بسبب العناد فقط" (الفخر، الغباء).. الخ.

نسبية التقدير:

في الحديث من نوع: "لا تقارن من فضلك، فأنا أفعل ذلك لمصلحة الأسرة (الأولاد، و لمصلحتك أيضاً)"، يبرز المطلب القطعي"لا تقارن" في الحقيقة كعنصر مقارن بحت.

ومن المفهوم دوماً أن الكلمة والفعل (كما يقال في أوديسا) شيئان مختلفان، فالمرأة تعطي الرجل فرصة الالتفاف حول شيء ما، وتتضمن هذه

الخطة هدفين: الأول – عدم الدخول في حرب بيتية دون سبب، والاحتفاظ بذلك لحالة ملائمة أكثر (يتم فيها التذكير بهذا الموقف بالتأكيد، لكن عبر أوجه تقييم مختلفة)، والثاني – هو أن تكون قادراً في النهاية: "نعم فقد قلت لك...". وبالفعل قالت...

وبشكل عام، يعد الدوران المشار إليه بجوهره التقييمي خياراً رابحاً بالمطلق في أي تطور للأحداث، وفيما يتعلق بالرجل كطفل كبير، تميل المرأة إلى تقديم التنازلات، والتسويات، دون أن تحيد على الإطلاق عن حقيقة أن مقياس تقييمها الخاص هو الوحيد الصحيح، وهذا لا يخضع للنقاش.

الإصرار على عدم الاعتراف بالذنب

إن من النادر، و استثناء للقواعد أن تقول المرأة من تلقاء نفسها ودون أي ضغط خارجي، وكنقد ذاتي فقط: آسفة، لقد كنت مخطئة في ذلك، وهذا ليس لأن النقد الذاتي خاص بالرجال أكثر من النساء، بل على العكس، فالرجال أكثر عرضة للتباهي والغرور.

إن الاصرار الأنثوي على عدم الاعتراف بالذنب مقولة نسبية أيضاً، فالذنب الذي يجري الحديث عنه ليس خطيئة نسائية بحتة، أو إهمالاً أو فعلاً متهوراً، بل هو دائماً ضمانة معينة في علاقاتها مع الرجل.

وعند اعترافها بالذنب- فهذا يعني إعطاء أوراق رابحة كبيرة للرجل في صراع المواقف اللاحق، ولا يمكن للمرأة أن تذهب إلى ذلك، وبالتالي، فإن المرأة عادةً لا تعترف بأنها مخطئة لاعتبارات استراتيجية فقط.

وعادةً في مثل هذه الحالات الدقيقة، حين تفهم المرأة بوضوح بأنها على خطأ، فإنها لا تحاول الدفاع عن المواقف الخاسرة، فإما أن تصمت إلى

أجل غير مسمى وتتجاوز كل ما يتعلق بهذه القضية الحساسة، أو إذا اضطرت للكلام، فتتحدث بشكل غير محدد بحيث لا يكون مفهوماً من المحق ومن المذنب.

عدم تحديد الشروط

تدرك المرأة جيداً أن تحديد شيء ما يعني إعطاء ذلك المجال من القيم، الذي لا يتغير فيما بعد. ومع ذلك تفضل ألا تنطلق في مقدماتها من الشيء الثابت، الذي لا يعتمد عليها، وتفضل هي نفسها أن تكون حرة ومستقلة عن أية شروط مسبقة، ويكون الطريق الأبسط إلى ذلك هو إعادة تشكيل المقدمات في كل مرّة، لأن ذلك أكثر جدوى في الوضع الحالي، ويمكن إجراء ذلك بعيداً عن التكلف والإكراه، لذلك فعدم التحديد هو تعبير عن تنافر المنطق الأنثوي مع القسر والإكراه، ويقدم (عدم التحديد) فرصاً كبيرة للمناورة، إذ يعد الأساس المهم للسريّة الأنثوية.

تستعرض المضيفة شقتها للضيف:

-وهذه صورة زوجي الفقير.

-آه... لم أكن أعلم أنه...

-لا طبعاً، لا شيء سيئاً، هو فقير فعلاً.

كثرة المعاني

إذا وضعنا في الحكاية الإنجيلية إما "نعم"، وإما "لا" وما يزيد عن ذلك لا يتعدى المكر" حداً بعد كلمة "لا"، فإن كل ما يبقى إلى اليسار هو منطق ذكوري، وكل ما يظهر على اليمين هو أنثوي، فربما لهذا السبب تعتقد النساء أن منطقهن أكثر صحة من منطق الرجال؟

وعموماً، تعتبر التعابير النسائية من نوع "ربما" مفتاحية، فبين "النعم" و"لا" القاسيتين يوجد طيف واسع من التعابير المتنوعة: "تقريباً نعم"، "على الأرجح نعم"، "لا نعم ولا لا"، "من المرجح لا على نعم"، "تقريباً لا"، ويبدو كل هذا التنوع اللوني تحت عنوان "ربما" النسائية.

الشيء نفسه، لكن على شفاه مختلفة

إن كلمة "ربما" الرجالية قريبة جداً من شكل الرفض، النفي، والتعبير عن الانزعاج والاستياء، وتقنعنا بذلك الأمثلة اليومية البسيطة، فإذا ذكرت الزوجة زوجها بضرورة عمل شيء ما وأجاب: "حسناً.. جسناً ربما في الأسبوع القادم..." فإن تسع نساء من أصل عشرة سيفهمن أن هذا يعني تملصاً من التنفيذ، أما "ربما" النسائية فعلى العكس، إنها تعد بالكثير... ولنقارن كلمة "لا" عند كل من الرجال والنساء.

تكون كلمة "لا" عند الرجال قريبة بالمعنى مما قال بطل قصة تشيخوف" رسالة إلى جارٍ عالمٍ" الملازم المتقاعد فاسيللي سيمي بولاتوف، الذي عاش في قرية - لبينا- سيدينا: "هذا لا يمكن أن يحدث، لأن هذا لا يمكن أن يحدث أبداً".

أما السلبية الأنثوية فلها ميزة خاصة، وهذا مفهوم، فلا يمكن للمرأة في امتحان الحياة الأبدي أن تقول "لا" وتكون قاطعة كالسكين، فهذا سيكون عندها من غير تفكير، فالمرأة ترفض لكنها تترك دائما أملاً واحتمالاً للموافقة، لكن هذه الموافقة فقط مع من يظهر قدراً كافياً من التسامح، التفاهم والصبر، ولا توجد خيبة أمل للمرأة في الرجل أكثر من تلك الحالة، عندما يوقف الرجل بعد الرفض كل محاولات الوصول إلى التوافق، فهذا

الرجل بالنسبة للمرأة إنسان متناه تماماً، لذلك فإن لكلمة "لا" النسائية بطبيعتها طابع انتقائي واختباري وتقييمي، فحين تقول المرأة "لا" فإن لديها الفرصة للوعد، ولكن على أساس تنافسي بديل، فكلمة "ربما" النسائية هي كلمة "نعم" المغناجة واللعوبة والتي تعد بالكثير.

مبدأ التطبيق العملي

يتوقف التطبيق العملي للمنطق الأنثوي على طبيعة المرأة نفسها، فالنزعة العملية هي تلك الميزة التي وهبتها الطبيعة (أو الرب) للمرأة من أجل العناية باستمرار النوع، فأخطاؤها مكلفة للغاية، وهذا الموقف المختلف تجاه الأخطاء متجذر بقوة في علم نفس الجنس والنوع، وتعكس ذلك الأقوال الشعبية أيضاً، فعلى سبيل المثال: "تبقى خطيئة الرجل عند العتبة، وتحمل الزوجة كل ما في البيت".

إن خطيئة المرأة حقيقة أكثر جدية، وغالباً ما يتوجب دفع ثمنها غالياً، لذلك فالنزعة العملية هي ضمان واضح للسلامة والأمان، وسلاح ضد الخداع.

فقال أحد العظماء، أنه يمكن خداع أي شخص: سياسي وجندي، عالم وشاعر، لكن من غير الممكن خداع ربة المنزل، وبالطبع نحن لا نساوي بين ربة المنزل والمرأة، لكن كما يقال: فليضربني بحجر من يثبت أن ربة المنزل ليست امرأة.

الإكراه على العمل

لا تتخذ المرأة القرارات بنفسها، بل تدفع الرجل إلى اتخاذ القرار وتنفيذه وفق رغبتها، وهذا تكتيك لا غبار عليه من حيث التطبيق العملي، إذ

يكون كامل المسؤولية في ذلك على عاتق الرجل وتكون المرأة رابحة في أية نتيجة كانت، ونلاحظ كيف انعكس إكراه الرجل على العمل في أغاني النساء، فمثلاً: آه، ماروزوف، اسمع يا ماروزوف!.

تقدم وتزوجني!

إنه ترتيب رائع وإليكم واحدا آخر:

لا أصدق أحداً يقول أنك تحب امرأة أخرى.

تعال إلى لقائي، ولا تشغل بالي.

يا ترى هل ستطفئ النور في قلبي؟

هل من المعقول أنك لن تجد طريقاً إلي؟

تحتوي السطور (الثاني-الثالث-الرابع) على دفع للرجل إلى أعمال مرغوبة بالنسبة للمغنية، وقد عُزز هذا الدفع باللوم.

لا تضيع الدقائق الثمينة

حدد موعداً بأسرع ما يمكن.

وضع في اعتبارك أن لدي كثيرين.

يعيرونني اهتمامهم.

لا يحتوي السطران الأوليان على الإشارة فقط ، بل على العجلة في التنفيذ، بينما تمثل السطور الأخيرة ضغطاً في شكل تهديد خفي، ومع ذلك هناك تفضيل واضح للإشارة العلنية لما يجب القيام به، وهذا يتفق تماماً مع الجدول أعلاه – بأن الرجال يفهمون بشكل أفضل ما يقال، حيث يدفعون بالتأثير الخفي إلى أعمال خططت لها المرأة وصرحت بها.

ويمكن أن نورد مجموعة من الأمثلة المشابهة، لأنه بقدر ما تعد ميزات التفكير الأنثوي طبيعية بالنسبة للمرأة، فإنها تتخلل كل شيء ينضح به فمها.

أمثلة على التلاعبات النسائية

أنت – امرأة، ومحقة في ذلك. **ف. بروسوف.**

منطق النساء

توجد في المنطق التقليدي قواعد معينة، تحدد تسلسل الإجراءات ونتيجتها، على عكس منطق المرأة الذي يتنكر لجميع التقديرات المسبقة ويمكن أن يسمى المنطق "غير المتكلف"، الذي لا يمكن فهمه من وجهة نظر الرجل، بالرغم من أن الجميع أحسوا بقوته.

تحدي شرف الرجل

يفتخر الرجال بأنهم ولدوا رجالاً على وجه التحديد، و بالعادة تفخر النساء بأنهن نساء، وفي كثير من الأحيان تستخدم النساء كبرياء الرجل للتلاعب به.

فحين يقال "لا تكن مثل الأنثى، فهم يدفعون بالرجل إلى تقديم تنازلات".

ترك لنا فنانون مشهورون وصفاً لتلاعبات متطورة أكثر من هذا النوع في مواقف أكثر دراماتيكية، فمن بين ١٥٠٠ عمل للكاتب لوبيه دي فيفا (١٥٦٢-١٦٣٥) توجد مسرحية "أتاوى من مئة صبية" التي تتحدث عما يلي:

بعثت اسبانيا إلى مصر مئة فتاة اسبانية مخصصة للزواج من العرب – هكذا استعمل الحاكم العربي الأعلى حقه بجمع الأتاوة من المهزومين، كان

بطل المسرحية نيونيو أوزوريو مستاءً في البداية عندما استلم الأمر من ملكه بإيصال القافلة حسب وجهتها، لكن فيما بعد كان من الضروري الامتثال للأوامر، فانشغل بنفسه بسحب الفتيات التي وقعت عليها القرعة من الأسر، وعند سماعه لصرخات وعويل البائسين والبائسات شعر بتعاطف عميق، لكن احساس الواجب أمام مليكه كان أقوى.

وتعود نقطة التحول لسلوك إحدى الفتيات "سانشا" التي بالمناسبة ستصبح في النهاية زوجة نيونو، وفي الطريق إلى العرب تخلع سانشا ملابسها حتى القدمين، وعلى هذا النحو تمشت على السفينة جيئة وذهاباً بين الصديقات والحراس: فاعتبرها الجميع مجنونة، لكن، وعند رؤية العرب لفّت نفسها فوراً بالثياب، وأراد نيونيو توضيحاً لدوافع سلوكها الغريب، فتشرح سانشا ناعتةً نيونو بالجبان و"العار عن الإنسانية"، فمن المعروف أن النساء لا يخجلن من التعري أمام بعضهن البعض، ولا يوجد ما يدعو للخجل أمام هؤلاء الحراس لأنهم أضعف وأجبن من أية امرأة.

ولكن حين رأت سانشا الرجال المغاربة الشجعان والأشداء، فعندها ألقت على نفسها الملابس فوراً، وهكذا بأي شيء أهانت سانشا شرف المرأة بخلعها ملابسها أمام جبناء مثيرين للشفقة؟

جرحت كلمات سانشا بقوة كرامة الرجل نيونيو، ماذا؟ فهو البطل والفارس المعتد بنفسه، ويقيّم اليوم من قبل امرأة من نساء بلده بأنه أقل بكثير من المغاربة، أهانت كلمات سانشا نيونيو بعمق وأغضبته، فيقسم بدم آبائه بأنه لن يتسامح مع تنمر المرأة، ولكن إذا كانت على حق؟ فإلى أين يذهب باتفاقيات وأوامر الملك الفونكو؟ فيعطي نيونيو الأوامر للتحضير للمعركة مع المغاربة بالرغم من أن عددهم خمسمائة مقابل مئة من الإسبان، ولكن بمجرد أن

جُرحت كرامته أعاد النظر في موقفه، وأحرز النصر ذلك الشعور بالواجب الذي استند إلى شرف الرجل الذي يلزم بالدفاع عن النساء الضعيفات.

قاعدة المفاجأة

لا يمكن للمرأة أن تتسامح مع الرتابة، لذلك فإن منطق النساء متنوع ويرتكز في أساسه على المفاجأة، وتميل المرأة إلى الراحة، والهدوء، والاستقرار والثبات في علاقتها مع نفسها.

ولا ينبغي أن يكون الرجل في حالة استرخاء دائم، فيجب أن تقلقه أولاً مسألة المرأة وغموضها، وتفردها وعدم القدرة على التنبؤ بما تفكر به، فإن الانقلابات المفاجئة في تطور الموضوع هي الحيل الأكثر شيوعاً في أدلة المرأة.

تلاعب "تبديل الأسطوانة"

إنَّ الانتقال الحاد إلى موضوع آخر، بعبارة مفاجئة مثلاً: "يهمك تتحدث فقط" أو "أنت لا يهمك أي شيء!".

إنَّ جوهر هذه الحيلة في أن الصفات الشخصية للخصم تصبح فجأة موضوع النقاش، ويُفهم أن هكذا تحول لا يتم من أجل امتداحه، بل لتحويل كل الأمور إلى أمور شخصية، ثم إلقاء المسؤولية الشخصية عن فعلٍ معين، ليتبع ذلك في العادة التعميم الذي يصبح بعده المتهم مسؤولا في الواقع عن كل التعاسة، هي قفزة سهلة ويصبح موضوع النقاش مختلفاً: حصة أنثوية بائسة وشبابٌ هالك.

يظهر التحليل المعاملاتي لهذا التلاعب أن المرأة في البداية تنقل الرجل من موقع البالغ إلى موقع الطفل (المتهم)، ثم تنتقل نفسها إلى موقع الأب (الناقد).

تلاعب "الاستنتاج المفاجئ"

يمكن أن يتحقق التحول في مسيرة الموضوع باستنتاج مفاجئ أو حتى هجوم، وهذا يتوافق بشكل أساسي مع الهدف الرئيسي لأدلة المرأة: ليس الإثبات بل الإعجاب والاندهاش.

إن إدهاش الشريك، (إرباكه) شيء، وترويعه شيء آخر، وهناك شيء ثالث – وضعه في حالة عدم اليقين، ومن بين الخيارات – السعي لإثارة الشك، والتجريم بشيء ما، و الإزعاج، "عندهن جميعاً أزواج كالأزواج، أما عندي، اللهمَّ كما توفقت.."، أو "عند صديقاتي أزواج: كل شيء إلى البيت، وعندنا....".

يتم اختيار المقارنة دائماً عبر العلامة الخاسرة جداً، فحتى ولو كان حائزاً على الجائزة لثلاث مرات، فهو في هذه المقارنة على أية حال يبقى خالي الوفاض ، وكل أنواع مناشدات الضمير والتذكير بأنه قام بعمل الكثير، لن تؤدي إلا إلى هز الرأس ورسم الابتسامة بازدراء .

مبدأ العدالة الذاتية.

إنَّ عالم المرأة هو عالم أسرتها بالدرجة الأولى، وتدرك المرأة نفسها بثقة أن الأسرة هي المرأة قبل كل شيء، وهذا واقعي تماماً، لأنها بإدارة المنزل وانشغالها برعاية الأولاد، تعتبر أساس الأسرة، ولكونها أكثر عاطفية، تنشر المرأة جواً عاطفياً في الأسرة، وليس صدفة عند الحديث عن الأسرة، تقول النساء عادة "عندي" وليس "عندنا"، لذلك فكل ما تفعله مكرَّس لمصلحة الأسرة، لكن الساخرين عندنا جاهزون للضحك على هذه القناعة النسائية:

قررت الرجوع إلى زوجها.

- لماذا؟

- لا أستطيع أن أشاهد بهدوء كيف يعيش ذلك الوغد بارتياح وسرور.

تعتبر المرأة نفسها محقة في كل ما يتعلق بالرجل، وكيف لنا ألا نتذكر هنا كلمات كراوسيه: "عندما تكون المرأة غير محقة، فأول ما يجب فعله هو الطلب منها تقديم الاعتذار".

تلاعب "هناك سبب آخر"

غالباً ما تستخدم المرأة هذا المبدأ من أجل الدحض والانتقاد، فعلى سبيل المثال: رداً على رسالة الزوج، بأن عليه في الأسبوع القادم السفر في رحلة عمل، تستخدم الزوجة هذا المبدأ على نطاق واسع، وعندها يظهر بالنتيجة أن سبب رحلة العمل – إما الأنانية الذكورية (ترغب ببعض المتعة، إذن أذهب)، أو السعي لإرضاء السلطة، وضعف الإرادة ("عندما تكون بحاجة ستتقاسم الرغيف معهم، لكنك ستفعل كل ما يطلبه منك إيفان ايفانوفيتش")، ويزداد الجدل حول الحجة عندما يصبح معروفاً أن السبب للذهاب في رحلة العمل هو وجود أحد الأشخاص في مجموعة المبعوثين.. (أصبح الآن مفهوماً لماذا تترك أعمالك فجأة وتسرع إلى مكان ما..). فيعزى ما يجري إلى سبب آخر بحيث تتم معالجة الصفقة الخفية من امرأة إلى رجل وإرسالها إلى موقع الطفل.

تلاعب "الصمت البليغ"

يعني صمت الرجل أنه ليس لديه ما يقوله، وهذا ما تفهمه النساء على الأقل "ليس لديك ما تقول!".

أما النساء- فأمر مختلف:

لا يمكن حتى للشاعر أن يكتب مثلهن.

كيف يمكن للمرأة أن تقدم فهماً. ف. فيشنوفسكي

إنَّ الصمت الأُنثوي والبليغ خاصَّة- هو صمت من نوع مختلف تماماً: إنه تعبير عن الاستياء، وهو إحدى الطرق الأكثر إقناعاً للبرهان على طريقة النساء.

هنا صفقة خفية أ- >ط محددة بمظهر غير لفظي (قعقعة أواني)، تنتقل المرأة بسرعة.. الخ).

تلاعب "العبارة غير التامة"

تترك النساء الكثير من العبارات دون إتمام، فعلى سبيل المثال:

"أنا قلت لك، وأنت..،" :"كم يمكنك أن تتحدث..." : "حسناً.. أنا لا أعرف..." :

"في نهاية المطاف، يوجد حد لصبري أم لا؟...".

يتطلب الموقف الطبيعي المعتاد وضع جميع النقاط على الحروف، وهذا ما لا يوجد في منطق المرأة، وفي الواقع، عند سماع عبارة: "أنا وما لم يفعل بعد، ويحضر رد على هذه الحالة، أو ملاحظة أو دحض لها، ولكن وفق آلية عمل الزناد، تبدو نهاية العبارة غير التامة كالزناد في عملية رد الفعل، فتبدأ في هذا المكان من الحديث وقفة نفسية ويظهر شعور ما بالعدالة الأخلاقية وبالتالي بعدم العدالة، وخصوصاً هذا ما يضغط على المتهم فيجبره على الاعتذار، وتجبر هذه الاعتمادات للعدالة والصواب الجانب المخطئ على الالتزام بنبرة الندم والتوبة.

إن هدف التلاعب هو خلق تميز نفسي، وتحقيق إحساس بالذنب لدى الضحية، ويعتبر هدف التأثير الصورة النمطية: نحن ننتظر نهاية العبارة لكي نفهم ما الأمر، وهذا ما لا يحدث، وحين تستنفد الوقفة النفسية يمكن أن يقال: "ماذا، ألا يوجد ما يقال للتبرير؟".

هذا سؤال اتهامي له صفة بلاغية (صفقة "بوس"): فبغض النظر عما اذا كان هناك رد أم لا، يبقى المهاجم رابحاً.

تلاعب "العبارة الصادمة"

تستخدم ما يسمى العبارات الصادمة في اللحظات الرئيسية من الحديث، ويبرز الانتقال إلى مستوى عاطفي جديد كأهم لحظة مفتاحية، وفي هذه الحالة يحصل على التفوق الأخلاقي من يقول أولا: "لا تصرخ!" (صفقة "بوس")، وعادة ما يتسنى هذا للمرأة أولاً.

وحتى لو كان كلاهما قد تحدث سابقاً بنبرة مرتفعة، فإن من يحصل على التفوق النفسي ويمتلك المبادرة التكتيكية اللاحقة هو من نطق أولاً بالعبارة المفتاحية المذكورة، وتتمثل اللحظة الحاسمة بالنطق بالعبارة الأخيرة في النقاش: فيبدو أن كل من لديه الكلمة الأخيرة يكون موقعه في النقاش أعلى (موقف الأب ثابت في الذاكرة)، ولا يريد أحد عادة تفويت هذه الفرصة السهلة للفوز، وربما هذا هو السبب في أن العديد من النزاعات لا تنتهي أبداً.

وإذا تمكنت المرأة من استخدام هذه الكلمات في الحديث كما يطيب لها، فإنها في اللحظات الرئيسية تستعمل فقط العبارات التي اختبرتها شخصياً أكثر من مرة: فهي تعلم أن هذه العبارات أسهل من سواها في إخراج رجل ما من توازنه، إن كل العبارات غير المكتملة تلعب في الحقيقة دور

الاختبارات، إذ يكون الرجال عناصر الاختبار، وحسب رد فعلهم سيجري التطور اللاحق للموضوع.

تلاعب "التوازن على الحافة"

تقع عبارة المرأة دائماً على حافة حالات مختلفة، وكنا قد كتبنا أعلاه عن إحدى خصائص ذلك عندما لاحظنا أن المرأة "ربما" تكون دائماً على حافة بين "نعم" و"لا". ولكن توجد أيضاً حواف وحدود أخرى: الحد بين السلم والحرب، الضحك والدموع، الحب والكراهية، السعادة والمعاناة....

فمن السهل هنا الوقوع في الخطأ، حتى ليس في الخطأ، بل في الخطأ الأبدي الذي يميز جميع الرجال في كل الأزمنة والشعوب، حيث اعتقد الرجال على وجه التحديد دائماً أنهم هم من يقرر: يكونون أو لا يكونون، وكيف لا يكون ذلك.

إن الرجل الموجود (بشكل غير متوقع وبدون سبب) على الحد بين الحب والكراهية، يكون عادةً في حيرة وارتباك شديدين وبدون حماية، وهو هنا حسب رأي المرأة يكشف عن شخصيته. فحالة "على الحد" تعد اختباراً أيضاً، وعند تقييم رد فعل الرجل، تتخذ المرأة قرارها: هل تعود فوراً إلى حافة السلم أو أن تتوازن قليلاً عند حافة الحرب (ليتم تذكر الموضوع أكثر).

فمن النادر جداً ولكنه يحدث، أن تأخذ قراراً بالتصرف وفق مبدأ "في الحرب، كما في الحرب"، وبعد هذه الصدمة يفقد الرجل جزءاً معيناً من غطرسته (لبعض الوقت على الأقل)، ويفقد الثقة مدركاً هشاشة وضعه كسيد وآمر، وفي أية حال، تكون التغيرات في سلوكه واضحة، فتلك التوازنات على الحد بين الحرب والسلم في العلاقة مع الرجل تسمح للمرأة

بالتحكم به، وتكمل بعض النساء هذا التلاعب بالجنس، حيث تخفف من طعم الهزيمة الدورية التي يكابدها الشريك المختار، وبالتالي يتم إخفاء الطبيعة التلاعبية للعملية بأكملها عن طريق التفريغ الجنسي.

تلاعب "التحفظ في الكلام"

وهنا جانب آخر لعدم اكتمال العبارات النسائية هو التحفظ في الكلام، الذي يوجد بأشكال متنوعة، لكن يجمعها شيء واحد هو أن ذلك مظهر رائع للإبداع الانثوي.

ويمكن أن نصادف أنواعا مختلفة من هذه الظاهرة: كالتلميح، "التفوه بالصدفة"، "التبليغ سراً"، "من الأفضل لو لم أتحدث عن ذلك".

تلاعب "الضغط بالعموميات"

هو – "ماذا بكِ؟ تلومينني على كل شيء".

هي – "ماذا بي، ألا استطيع أن أقول كلمة؟". أيجب أن أصبر على كل شيء؟ أنا محرومة في هذا البيت من حق التصويت! أنا إنسان أم لا؟.

تحصل المرأة بتحويل المسألة الخلافية إلى عالم العواطف، على تفوق كبير، أولاً لأن مخزونها من العواطف أكبر بكثير مما لدى الرجل، وهذه العواطف نفسها أقوى وأكثر تعبيراً، ويبدو الأداء العاطفي للقوة الأكبر أكثر إقناعاً وإن لم يكن فإن هذا الإلحاح ينهك الرجل قبل أن ينفد البارود في جعبتها.

ولم يفوّت عشاق الفكاهة الفرصة لاستغلال عاطفية بعض الزوجات:

- لماذا لم تنقذ زوجتك عندما كانت تغرق؟
- لم أدرك أنها كانت تغرق، فقد كانت تصرخ كالعادة.

يتم الضغط بالعموميات وفق المخطط التالي:

السؤال الأول – بلاغي (هل يمكنها قول كلمة)، يليه التعميم الأول ("عليها أن تتحمل كل شيء")، ومن ثم الثاني والثالث.

وعلاوة على ذلك يأتي التعميم الثالث كسؤال بلاغي مرة أخرى لا يمكن الاعتراف عليه – تدعى هذه الوسيلة : الصدى.

وهناك طريقة أُخرى للضغط – وسيلة بلاغية "التدرج" – تكرار الحجج بتواتر متزايد: "لقد تحملت، تحملت لفترة طويلة، تحملت لفترة طويلة جداً! تحملت عدم الاهتمام، الإهانة، العار!...".

ويمكن مواجهة هذه الوسيلة بوسيلة بلاغية أيضاً، تخيل أنك على المنصة وتأخذ وضعية متفاخرة و.... "أنت تقولين ذلك – يا حبيبتي!"

بهذا يقوم المتلقي بالتلاعب المضاد: فيقبل اللعبة بحماس ويصل بها إلى مبالغة ساخرة : تهكّمٌ في معناه الباطن (ط->أ).

تلاعب" تفكيك الكامل إلى أجزاء ومجابهتها"

على سبيل المثال : "تعشق التزلج – وأعشق حمل المزلاج!" "لا تخلط بين الأسود والأبيض"، "لا تأخذ من العقل المريض إلى الصحيح!". فغني عن القول أن "الأسود"، "العقل المريض" و"حمل المزلاج" تخصص للخصم، ويبقى لك الباقي الأكثر جاذبية، وهذا ما يحقق تفوقاً أخلاقياً كبيراً على الخصم.

تلاعب "اختر أهون الشرور"

قالت – " أنت لا تريد ذلك، ولا تريد هذا.... فربما لا تريد شيئاً على الإطلاق؟ ".

هو – حسناً ولماذا؟

هي – "هذا هو كلامي الأخير، بعد ذلك عليك لوم نفسك".

"كثير من المرات" لا"، لكن ولو لمرة واحدة "نعم ".

تطرح المرأة خصوصاً الأسئلة التي لا يمكن أن تكون الإجابة عليها بغير "لا"، وبعد بعض القصص المشابهة تغضب وتطرح سؤالاً بريئاً للوهلة الأولى، لكنه كان بالضبط هدف الجليسة الماكرة.

إن التلاعب أُنثوي بحت، لأن ضعف المرأة يستدعي التساهل والتسامح والرغبة في المساعدة، بينما يسبب ضعف الرجل عدم الاحترام له.

"الكلمة الأولى والأخيرة"

عادةً ما تبدأ المرأة الحديث، وهي من ينهيه، فتطرح بكلماتها الأولى الموضوع اللازم وتوزيع الأدوار، وتخلق الظروف من أجل الأخذ بزمام المبادرة، وعادة يكون الفائز من قال الكلمة الأخيرة، أما المرأة فلا تريد التخلي عن النصر.

"عقب اشيل"

إن أحد أغراض منطق النساء هو الاستفادة بالحد الأعلى من ميزات الرّجال، فيعتبر حوار الرجال قوياً، إذ ليس من المعتاد تجنب مناقشة القضايا المعقدة، ويجيبون على الحجة بحجة مضادة – وهذا ما يشبه شد الحبل، أما حديث المرأة فيشبه الرقص على حبل مشدود – توازن مستمر في حالة من عدم اليقين.

تبدو طريقة "عقب اشيل" عند النساء على الشكل التالي: عند ملاحظة نقطة ضعف لدى الخصم، تقوم المرأة بالتركيز والرمي عليها بشكل منهجي

دون أن تصرف انتباهها عن هذه المهمة، وتكون محاولات لفت انتباهها إلى أشياء أكثر أهمية في هذا الأمر غير مجدية.

تلاعب "السؤال المطول"

تقول هي – "إذا لم تكن قادراً على إعالة أسرتك، فلماذا تزوجتني؟"، سؤال اتهامي.

تلاعب "أنت نفسك لا تعرف ماذا تريد"

إنَّه من غير الممكن عملياً دحض هذه الحجة، لأنها تستلزم ضرورة تقديم الاعتذار، وهذا بحد ذاته موقف خاسر، وليس عبثاً ما تقوله النساء: "يعتذر المذنبون فقط"، لكن عدم مواجهة الاتهام تعني ببساطة الاعتراف بالذنب، وهذا مأزق بالنسبة للرجال.

"تغفر لي نقاط الضعف البسيطة"

إذا كان عند المرأة منافس قوي كشف نقاط الضعف في حججها، فيمكنه دون تكلف الحصول على حجة دامغة لا تستطيع دحضها: "حسناً ومهما يكن، فأنا امرأة ضعيفة، وهذا مغفور لي كأنثى".

تلاعب التكهن" إكمال الحديث

"حسناً – حسناً – تقول المرأة: استطيع إكمال فكرتك" أو "لماذا سكت، تكلم حتى النهاية.."وإن صيغة "أستطيع الظن بما ترمي إليه.." لا تقاوم أبداً، ويتم الاستمرار في العادة بالطريقة المناسبة.

ويرتبط نقد الخصم اللاحق كله مع الهزيمة الختامية التي تقترحها المرأة نفسها، وفي حقيقة القول، تعمل هذه الوسائل في البرهنة والتعليل عند الرجال، لكنها قاتلة كخيار نسائي.

حسناً، وكيف يمكن مواجهة استخدامها؟: "أنت طبعاً لم تقل، لكنك فكرت هكذا.."، أو "أنت لا تقول هكذا، لكنك أردت أن تقول ذلك"، أو حتى "أنا موافقة، أنت لم ترد قول ذلك، لكن فقط لأن الحساب يمنعك (الربح، الخوف، الخجل)".

إن التخمين حجة نسائية قوية ولا تقاوم، لأن من غير الممكن دحضها، حيث يستحيل دحض ما لا يوجد، ومع ذلك لا تتحدث كل النساء في الواقع عما يجول في خاطرهن:

يسأل الضيوف أصحاب حفلة اليوبيل الفضي لزواجهم:

- ألم تفكروا بالطلاق مرة في كل هذه السنين؟
- لا.. فقط بالاغتيال.

تلاعب "أنت قلت ذلك"

وحتى إذا تسنى دحض ذلك (وعليه سينفق الكثير من الوقت والجهد؟)، فيمكن أن يسمع في الإجابة: "أيمكن أنه خُيّل لي؟.." أو بشكل أقوى: "أنت قلت هكذا، مما بدا لي..."، وبعدها تتطور سلسلة الحجج في اتجاه "كيف يجب التحدث"، ومن الممكن العودة إلى وسيلة: نعم، لم تقل، لكنك فكرت بذلك...

فتتمثل هذه الأهداف بالوسائل ذات الصلة مثلاً: "أنت لم تقل هذا"، "أنا قلت ذلك" أو" أنا لم أقل ذلك"، وهي تمثل وسيلة مؤثرة جداً للتعليل والبرهنة عند النساء بشكل رئيسي، لأنها من حيث المبدأ غير قابلة للدحض، وإذا تمت عملية الدحض، فمن السهل تحويلها إما إلى عملية تبرئة أو اتهام (بحسب الأوضاع).

تتمثل الخطوة الأولى لذلك بالسؤال: "ولماذا لم تتحدث عن ذلك؟" والثانية ستكون التأكيد القطعي، "أنا أعرف(أضمن) لماذا لم تتحدث عن ذلك!" وفي النهاية تأتي الثالثة "التقييم": "أن تقول (أنك لم تقل)، هذا هو فقط من فعل الأشخاص المختلين".

الاعتراف بالفشل القليل، للإعلان عن النجاح الكبير

على سبيل المثال، إحدى الصديقتين تقول للأخرى :

- لا يمكنك أن تتصوري مدى حزني.
- ماذا حدث؟
- إن خياطتي (التي يطلق عليها اسم أشهر خيَّاطة في المدينة وصاحبة أغلى أجرة) خربت لي الثوب الذي سألبسه في عيد رأس السنة، فكم تعاملت معها في الماضي، ولم يحدث ذلك أبداً، أما أن يتوافق هذا مع حفلة الرقص المقامة في السفارة السويدية، فهذا موقف محرج للغاية .

إنَّ من السهل التخمين أن الغرض من هذه الحجة هو التوضيح بأنها تستخدم صالوناً مرموقاً منذ فترة طويلة وبشكل منتظم، وأنها مدعوة إلى حفلة رقص في السفارة، فمن الصعوبة ابتكار دليل على ذلك أفضل من الفشل القليل، ويمكن إذا اقتضى الأمر أن تظهر الثوب المذكور.

السؤال القبيح.

الزوجة: - "لقد رأيت أنك استلمت اليوم رسالة، ممن؟"

الزوج : "ولماذا تهتمين بذلك؟"

الزوجة: "لا تطرح أسئلة قبيحة".

طبيعي أن تهتم الزوجة بمن أرسل الرسالة للزوج، فهذا مفهوم! أما سؤاله فهو من وجهة نظر المرأة قبيح، وبقدر ما يحتوي السؤال القبيح على توبيخ، فإن من الضروري موازنة الإجابة، فالإفراط في الكلام قريب من محاولة التبرير والاعتذار (" ثمة شيء خاطئ هنا" – هكذا تعتقد المرأة).

وينظر بشكل طبيعي إلى عدد كلمات الإجابة الذي يفوق عدد كلمات السؤال بثلاث مرات، وينظر إلى الكمية الأقل على أنها إهمال واستخفاف، وعلى العموم إن خداع المرأة بالإجابة صعب للغاية، فهنا يخلق حدس المرأة العجائب.

تلاعب "أنت حتى لم تنظر"

- حبيبي! كيف أبدو اليوم؟
- طبيعية، كما هي الحال دائماً.
- لا فرق عندك ، أنت حتى لم تنظر إليّ.

يمكن الجدل الآن حتى اللانهاية "نظرت – لم تنظر"، فقد مرّ الحدث، ومن غير الممكن إثبات أي شيء، لكن الاتهام وقع وتم خلق الشعور بالذنب، وهذا على وجه التحديد ما يعتبر هدف التلاعب.

يعد هدف التأثير هنا الصورة النمطية: على الزوج أن يظهر لزوجته علائم الاهتمام، والطعم – عدم التثبت من الاتهامات الكاذبة.

التوبيخات الخفية

الرجل: "هل تحبينني؟".

الزوجة: "طبعاً، فقد رقصت معك طيلة فترة المساء".

الرجل: وهل هذا دليل؟ ".

المرأة: "هذا ما كان ينقص، فأنت لا ترى كيف ترقص! ".

يهدف التوبيخ إلى خلق الشعور بالذنب.

- أستطيع أن أرقص معكِ رقصة الفالس حتى الصباح!
- وهل تعتقد أنك بحلول الصباح ستتعلمها؟

يجب على توبيخات المرأة أن تدفع بالرجل لفعل شيء ترغب به.

الرجل المنهك من التوبيخات: " من الممكن أن لآدم مشاكله الخاصة، لكن حواء لم تستطع إخباره بقصص عن الرجال الذين كان من الممكن أن تتزوجهم".

يمكن أن تكون التوبيخات لفظية وصامتة، والأخيرة هي سلوك توبيخي من نوع خاص.

"رقصة البجعة الميتة": هي الشكل الأبسط وبالتالي الأكثر شيوعاً للسلوك التوبيخي، ويتضمن: الصمت والسكينة: نادراً ما ينطق، منقبض، كما هو الحال في الشخص المتوفى: وجه مليء بالاستياء، وحركات بطيئة وغير واثقة ومترددة.

ويفترض هذا الشكل ظهور مركب من الأخطاء والذنوب لدى الرجل: " حسناً ما الذي فعلته؟" فإذا أثير هذا السؤال، يكون قد أضيف التوبيخ اللفظي إلى الصامت، وإذا "لم ينضج الرجل" بعد، فإنه سيصبح ساري المفعول....

"رقصة السيوف"

تتميز هذه الوسيلة بحركات حادة، وإيماءات عصبية متهورة، ويتم ذلك بصمت، حيث تتظاهر المرأة أنها لا تراقب الرجل، إنه شكل للحرب المفتوحة.

الحرب الباردة

يفرض الحظر على جميع الناس والأشياء، ويعتبر" التمثال الرخامي" رمزاً للوضعية السائدة في مرحلة الحرب الباردة - "البجعة الميتة نفسها"، فقط لا ترقص، وكأنها متجمدة : لا توجد أية حركات، أو أصوات، نظرة جامدة موجهة إلى نقطة واحدة.

التوبيخات الكلامية

تعتبر هذه التوبيخات عنصراً من عناصر الحوار والمونولوج، ويعبر عنها بصرخات التعجب: "يا إلهي، كم أنا حمقاء"، "هذا ما يلزمني"، "سبق وقالو لي..."، "لقد حذرتني أمي.." الخ.

توبيخ المقارنة الأكثر شيوعاً: "ما يزال الناس يعيشون"، "اشترت عائلة صموئيل سيارة، وهو الآن يقودها من وإلى العمل..".

نلخص النتيجة

إنَّ وفرة الأساليب النسائية الخالصة في التلاعب بالرجل، تعطي الزوجات في المناوشات العائلية تفوقاً وتميزاً كبيراً أمام أزواجهن.

ووجد ذلك مكانه في الفن الشعبي :

- يا باليش، كيف كان شجارك بالأمس مع زوجتك؟
- يا له من شجار! نعم لقد زحفت إلي على ركبتيها!
- عظيم.. وماذا قالت؟
- قالت : اخرج أيها البهيم من تحت السرير.

* * *

يعود رجل ثمل إلى المنزل ليلا، يدخل الفناء، ويقفز الكلب الذي لم يتعرف عليه من المقصورة ويبدأ بالنباح.

الرجل: إهدأ أيُّها الأحمق! وإلا استيقظت الزوجة، فأين ستنام أنت حينها.

١٤-٤ التحكم الخفي في العلاقات الرومانسية

أعرف كيف يُحلّق الذباب فوق العسل.

وأعرف كيف يجول الموت كما الطوفان.

وأعرف الكتب، و الحقائق والشائعات.

وأعرف كل شيء.. ولكني لا أعرف نفسي. فرانسوا بييون

استغلال الإحساس بالحب

توجد لمن نحب سلطة علينا ، لذلك من الصَّعب في العلاقات التي تسمى "حب" تجنب التحكم بالشريك، و التلاعب به، وينشد الكثيرون لأن يروا في الشريك فريسة غرامية وليس شخصاً، والسبب في ذلك أن العلاقات الغرامية ارتباط متبادل، ومن المطلوب استعماله، لكن التلاعب كما اقتنعنا سابقاً عدة مرات هو شكل خطير من العلاقات المتبادلة، أما الحب فهو واحدة من القيم الإنسانية العالية، وينبغي بذل جهود خاصة للحفاظ عليها، وبالتالي لحمايتها من التلاعب، ولكي تدافع عن نفسك، يجب أن تعرف عدوك شخصياً.

وسنقدم هنا قائمة بالتلاعبات المكملة لتلك التي قدمناها في الأقسام السابقة من هذا الفصل، حيث تم النظر في العلاقات الرومانسية من خلال منظور العلاقات الزوجية والجنسية، وتعتبر علاقات ما قبل الزواج مادة

للتحليل في هذا القسم بالذات، وسننظر في وسائل التلاعب ابتداءً من التعارف وانتهاءً بالزفاف.

الرجال المتلاعبون

يرى الرجل المتلاعب في المرأة مشروع نزوة جنسية، فالمرأة بالنسبة له – أشياء وليست شخصاً، وإنَّ عدد الانتصارات التي حققها هي مقياس لرجولته، ولا تعتبر الخسائر الشخصية التي تكبدها في ذلك ذات أهمية بالنسبة له.

وإنَّ ذلك بالنسبة له كالرياضة: كلما كانت الانتصارات أكثر، كان تقدير ذات المتلاعب أكبر، وغالباً ما يكون السبب الجذري لمثل هذا السلوك هو عقدة النقص المحمولة من الطفولة، الشباب، أو عدم القدرة على تحقيق الذات كشخص في مجالات أخرى من الحياة، أي أن عملية التلاعب في هذه الحالة – هي آلية معاوضة من أجل تحقيق الذات.

النساء المتلاعبات

النساء الديناميكيات

تستخدم المرأة اللعوب الرجل لتشعره بنفسها جذابة أكثر، فيعجبها الإحساس بسحر الأنثى، و تعجب باهتمام الرجال وإثارتهم و إغوائهم، مع أن ذلك لم يكن بقصد الوصول إلى نتيجة نهائية.

فتعجبها عملية الافتتان ذاتها، فهي مجرد غاوية، وتحصل المرأة اللعوب على رضى سادي هائل حين تنبذ الرجل الذي انجذب إليها بشدة، ولا ينبغي أن نعتقد أن هؤلاء النساء قلة، والدليل على ذلك هو مصطلح "لف المحرك" الذي ابتدعه رجال ضحايا، إذ يعني: التسبب برغبة قوية عند الرجل – وتركه وحده مع هذه الرغبة، وسنقدم مثالاً على هذا التلاعب:

تلاعب "لقد سبق واتفقنا"

قصة امرأة ورجل:

- أعدك أن أذهب معك في نزهة إذا وعدتني ألا تضايقني بالحماقات.

بعد ذلك سيحدث أحد أمرين: فإذا لم يضايق - "فليس رجلاً"، وإذا ضايق - فهو إنسان مراوغ - وعد وخدع.

وتوجد أشكال حماية مختلفة ضد هذا التلاعب:

الحماية السلبية: "سأفكر"، فيمكن لنا أن نفهم من خلال الرد مدى التلاعب الموجود في اقتراح المرأة (ربما يكون مجرد إظهار للمقاومة، حتى إذا انصاعت للحماقات وأفسحت المجال، يبقى ماء الوجه محفوظاً).

"النقاط على الحروف": "لا أستطيع أن أعدكِ بذلك".

التلاعب المضاد: "شكراً، على التحذير سيكون اختباراً صعباً بالنسبة لي" - من ثم ترفض اقتراح النزهة.

السلطة والجنس

يستخدم الرجال السلطة للحصول على الجنس، وأكبر دليل على ذلك هو الإكراه في العلاقات الغرامية مع النساء المرؤوسات في العمل، وانتشار هذه الظواهر لم يعد سراً يخفى على أحد، أما النساء، فعلى العكس، تستخدم الجنس من أجل الحصول على السلطة على الرجل، و المسار هنا تقليدي: إغواء - زواج - خضوع كزوجة.

كما يوجد أحياناً

تتوافق مساعي الرجل والمرأة في بعض الأحيان: فهو يجبرها ويكرهها، وهي تعتبر أنها اصطادته بشباكها، ثم تسير الأمور بأشكال مختلفة: يمكن أن

يكون المكسب من نصيب طرف واحد فقط، ويمكن أن يكسب الطرفان، وهنا لا يعلن أحد عن أهدافه الحقيقية، فتظهر كل علامات التلاعب المتضمنة إخفاء النوايا، ويمكن أن نصادف أحياناً حالات عندما لا يخفي أحد الطرفين نواياه، ونرغب في التحدث عن واحدة منها.

أجرى المؤلف لعبة عملية في دورة التخرج في إحدى كليات الجامعة، حيث تمت في موضوع "حل النزاعات" مناقشة إحدى الحالات، حين يطمح المسؤول إلى علاقة حميمية مع المرؤوسة، وكان الجميع في كل مجموعات الدراسة الأُخرى (الطلاب، والطلاب الأكبر سناً) يبحثون عن وسيلة للحماية من المسؤول الشبق – لكن في هذه المرة اقترحت إحدى الفرق المشاركة والتي تتألف من فتيات فقط بديلاً غير متوقع: "ولماذا الصراع مع المسؤول؟ فهذا يقطع عليهن الطريق في السنوات القريبة القادمة على الأقل، أليس من الأفضل أن تصبح عشيقته وتبني مستقبلها بمساعدته؟ هكذا تلقينا فجأة أحد التأكيدات على خطأ براغماتي كبير عند شبابنا، ولكن للإنصاف نشير إلى أن هؤلاء الفتيات جميعهن غير متزوجات، ولم تكن لديهن المشاكل التي تظهر لدى النساء المتزوجات، وسنعود إلى وجهة النظر التي عبرن عنها.

الغاويات

من المعروف أنَّ المسؤولين يعاكسون (يضايقون) بعض الموظفات وليس جميعهن، خصوصاً اللواتي يثرن لديهم الرغبة المناسبة، فماذا يميز تلك النساء؟

حدد البحث الذي أجراه اختصاصيون في هذه الحالة التي نواجهها عادة ما يلي: أن رغبة المرأة الطبيعية في أن تكون فاتنة ومعجبة تتجاوز الحد،

بحيث يتكون لدى الرجل انطباع عن سهولة منالها أو يرى ذلك في سلوكها (التنورة القصيرة، الفستان الضيق، البلوزة الشفافة، الشعر المتناثر، العطر المثير.... الانحناء بقرب شديد، لمس خصلة الشعر، النظر إلى فتحة الثوب) رغبة في الإغراء.

ويتم الإعجاب بالرجل بالنظرة، و الوضعيات الجريئة (مثلاً، عند الانحناء فوق الطاولة مع الارتكاز بالركبتين على الكرسي) التي يمكن أن تسبب تداعيات مناسبة... فالإيماءات والإشارات على مستوى اللاوعي يتم استيعابها كإغراءات:

- لمس الشعر.
- إصلاح وضع الثياب.
- نظرة مطولة وتواصل سريع بالعيون.
- توسع الحدقات واحمرار الخدود.
- نفض الشعر.
- استعراض جلد المعصمين الناعم (مثلاً: تمسك السيجارة عند التدخين على الرقبة او الكتف، كاشفة عن معصمها الذي يكون موجه عادة بجهة الرجل الذي يهتم بهذه المدخّنة).
- التلاعب بالفخذين لإظهار سحرهما.
- استراق النظرة.
- حمرة شفاه زاهية، ورسم الشفاه المنفوخة.
- اللعب بالحذاء على أصابع القدم.
- تشابك القدمين وكأنهما على خط واحد باتجاه هدف اهتمام المرأة.
- وضع رجل على رجل أمام عيني الرجل، وإعادتهما ببطء للوضع الأول.

- التمسيد الناعم للفخذين باليد، وغالبا عندها تتحدث المرأة بصوت هادئ.

لم يستشهد المؤلف بهذه القائمة لتعليم الإغواء، بل على العكس، لكي يثير الانتباه إلى عدد الظروف التي يمكن أن تثير الرجل وتستفزه للعدوانية.

ولا يمكن للرجل المثار أن ينظر إلى رفض المرأة اللاحق إلا كعنصر من الطقوس، واحترام التقاليد أو الرغبة في كسب القيمة، إذ يثق الإنسان في الإشارات الجنسية المموهة أكثر من الكلام.

ولمنع مثل هذه التجاوزات وضعت الشركات ذات السمعة الطيبة قواعد يجب على كل موظفة اتباعها بدقة: يجب أن يكون اللباس لباساً عملياً بحتاً، ومواد التجميل في الحدود الدنيا وأن تلبس جوارب طويلة في كل أوقات السنة، حتى في أيام الحر القاسي. الخ.

وللأسف لدينا بعض النساء اللواتي يرتدين في العمل ملابس وكأن مهمتهن الرئيسية هي الإثارة وليس العمل، ويتصرفن دون قيود غير آبهين في العواقب المحتملة، وبالتالي نتعامل في كثير من الأحيان مع امرأة استُفزت ضمنياً للاعتداء الجنسي.

المغريات (الغاويات)

وبعد الإشادة بالنساء اللواتي وقعن ضحايا الابتزاز، ننتقل إلى مثل خريجات الجامعة المذكورات أعلاه حيث يرغبن في شق طريقهنّ للمستقبل من خلال سرير المسؤول.

إن إشارات الإغراء لدى المرأة والتي ذكرناها أعلاه، لها تأثير كبير على الرجال على مستوى الوعي الباطن، فالمرأة الراغبة بالافتتان ولفت انتباه

الرجال، تعطي قدراً كبيراً من هذه الإشارات، ومن المثبت أن الرجل في أغلب الحالات يختار من النساء المعروفات لديه تلك التي اختارته أولاً، وفيما بعد يعتمد كل شيء على الخطط الآنية وطويلة الأمد للمرأة الغاوية - فإما الحفاظ على هذا المستوى من العلاقة الغرامية البدئية، أو ارتباطها بعلاقة غرامية أقوى، وبالتالي، يعتبر جذب المرأة لانتباه الرجل تحكماً خفياً به من جهة المرأة.

في المقصورة، يسافر شاب وفتاة تلبس تنورة قصيرة

يخلع الشاب سترته ويضعها على ركبتي الفتاة:

تَغطي... أنت ستشعرين بالدفء.. وأنا سأتوقف عن الارتعاش.

اللغة الصامتة

يستقبل الرجال باللاوعي إشارات جاهزية المرأة للانخراط في العلاقة، ولو تلك التي يحتاجونها وليس كلها.

يبكي المخصي ويشتكي لابن أخيه الشاب:

ماذا أفعل؟ لقد سئم السلطان من حريمه ويحتاج إلى تجديد ما لإثارته، وكل الخيارات التي آتي بها تسبب له خيبة أمل، ويهدد بقطع رأسي إن لم أجد له على وجه السرعة تلك التي تستنهض الفحولة لديه، فيقول ابن الأخ:

- سأساعدك.

وبهذه الكلمات توجه إلى سوق المدينة، وعند رجوعه أشار إلى أين يمكن إيجاد تلك التي ستثير السلطان، فأحضروا الفتاة لتنضم إلى الحريم، وفي الصباح يسرع المخصي السعيد ليشكر ابن أخيه، فالسلطان في قمة الرضى.

- كيف وجدتها؟ هتف العم. فأجاب الشاب:

- للقيام بذلك، يجب أن تكون رجلاً وليس مخصياً.

ساعدوا المرأة

سنقترح موضوع التحكم الخفي بالرجل من قبل المرأة، ونستعرض نهجاً آخر في المقتطف التالي من "*رسائل إلى مجهولة*" لأندريه موروا:

"منذ أيام قرأت في إحدى الجرائد الأمريكية مقالة مسلية، حيث تخاطب فتاة أمريكية أخواتها النساء، تكتب: تشتكين من أنكن لا تستطعن العثور على زوج، فليس لديكن ذلك الجمال الذي لا يقاوم، والذي تحبب هوليوود رجالنا به، ولديكن نمط حياة مغلق، حيث نادراً ما تتواجدن في المجتمع! بمعنى أنه ليس عندكن معارف بين الرجال الذين يمكن أن يكون من بينهم الرجل المطلوب، الذي قد يعير الانتباه.

اسمحوا لي أن أعطيكن بعض النصائح التي كانت بالغة الأهمية بالنسبة لي، فافترض أنكن تعشن كما الكثيرات منكن في كوخ صغير محاط بالعشب وقريب من بيوت شبيهة أخرى، وبدون شك يعيش بجواركن بعض العازبين.

- بالطبع ستقلن لي - نعم ولكن لا أحد يقترب منا.

- وهنا بالضبط تكمن أهمية نصيحتي الأولى، ضعوا على جدار منزلكن سلماً، وتسلقوا على السطح لوضع هوائي للتلفزيون وهذا يكفي. فسيندفع على الفور نحوكن (مثل الدبابير التي تنجذب إلى قِدرٍ من العسل) جميع الرجال الذين يعيشون في الجوار، لماذا؟ لأنهم يحبون التقنيات، ولأنهم يعتبرون أنفسهم ماهرين وفنيين، والأهم من ذلك أن إظهار تفوقهم على المرأة سيمنحهم سعادةً كبيرة.

سيقولون لكنَ! لا طبعاً! لا تعرفن كيفية معالجة ذلك! اسمحوا لنا أن نفعل هذا، فتوافقن وتتأملن كيف يعملون. وهكذا يكون قد صار عندكن أصدقاء جدد يعربون عن امتنانهم لمنحهم فرصة للتباهي.

ومن أجل قص العشب - تتابع الأمريكية- لدي محدلة بمحرك كهربائي، وأتعامل مع ذلك بدون تعب متحركةً حول الكوخ، وطالما كل شيء على ما يرام لن يظهر أي رجل في الأفق، فإذا أردت أن يهتم بي الجيران، فلا يوجد أبسط من ذلك.

أقوم بتعطيل المحرك وأتظاهر بالبحث اليائس عن سبب العطل، فيظهر على يميني رجل مع كلابته، وعلى يساري رجل آخر مع صندوق أدواته. وهكذا يقع الميكانيكيون في المصيدة.

وكذلك اللعبة نفسها على الطريق، توقفوا، و ارفعوا غطاء محرك السيارة وانحنوا بِحيرةٍ فوق الأضواء. إنها الدبابير تتوق إلى المدح والامتنان، ستتوقف بدورها وتقدم لكم خدمات لا تقدر بثمن.

لكن ضعوا في الاعتبار أن استبدال عجلة أو نفخ إطار أقل جاذبية بالنسبة لهم، فعلى الرغم من بساطة هذا العمل، لكنه شاق ولا يرفع من القيمة والقدر.

وإن أهم شيء بالنسبة للرجل، حاكم هذا العالم، هو إظهار قوته المطلقة أمام النساء المسالمات، وكم هناك من الخطاب المناسبين الذين يسيرون في الطرقات وحدهم ويرغبون في شيء واحد فقط - العثور على شريك في الحياة مثلكن - بسيط وجاهل ومستعد للإعجاب بهم؟

فالطريق إلى قلب الرجل ملحوظة ويُستدل عليها بالمعالم البارزة.

أفترض أن هذه النصائح مفيدة جداً حين يجري الحديث عن الأمريكيات، فهل ستكون فعالة بهذا القدر بالنسبة للفرنسيات؟ ربما لا، لأنه لدينا نقاط ضعفنا، فغالباً ما يروق لنا الإعجاب بالأحاديث والعبارات الرنانة، ونطلب النصيحة المهنية عند اختصاصي المحاسبة، الناشط السياسي، العالم، كإحدى الطرق لأسر الرجل، المعتمدة على الغرور الثابت للنصف الذكوري من الجنس البشري، وتجدر الإشارة إلى أن دروس التزلج والسباحة هي مصائد ممتازة للرياضيين الذكور.

لاحظ "غوته" في زمنه أنه لا يوجد شيء أكثر جاذبية من انشغال شاب مع فتاة: هي معجبة بالتعلم والمعرفة، وهو معجب بالتدريس. وهذا صحيح حتى يومنا هذا، فكم عدد الروايات المتعلقة بترجمات من اللاتينية أو بحل مسألة فيزياء حين لمس شعر الطالبة خدود معلمها الشاب!

اطلبوا تفسير مشكلة فلسفية معقدة، واستمعوا للشرح بشكل مدروس وأديروا الرأس كما يحلو لكم، ثم قولوا بعاطفية بأنكم فهمتم كل شيء. من يستطيع الصمود أمام ذلك؟

ففي فرنسا يكون السبيل إلى قلب الرجل من خلال عقله .

حيل الرجال للفت انتباه النساء

الإيماءات

توجد بين الإيماءات ما تسمى "إيماءات التأنق": تدوير الكتفين، تجليس الظهر، شد البطن إذا كان موجوداً، ضبط ربطة العنق، وترتيب السترة، وعند الجلوس مباعدة الأرجل.

وكون النساء بطبيعتهن أكثر تقيداً وتنظيماً، فسرعان ما يفهمن هذه الإشارات الخفية لجهوزية الرجل لإقامة العلاقة.

كيف يجلس الرجال

ربما لاحظ الكثيرون أن الفتية والرجال الشباب يجلسون دائماً ويباعدون بين الأرجل. ويلاحظ هذا خاصةً في وسائط النقل العام، حين يكون من الصعب التلاؤم مع راكب يجلس جلسة واسعة ومتراخية في مقعد مصمم لشخصين، أما الرجال الأكبر سناً فعادةً ما يجلسون بشكل أكثر تواضعاً.

إن هذه الأوضاع هي جوهر إظهار درجة الاستعداد الجنسي في الأعمار المختلفة، فالفتيان والشباب يتميزون بفرط النشاط الجنسي ومستعدون دائماً لعلاقات جديدة، مما يظهر بشكل تلقائي في وضعياتهم.

الفضول ليس عيباً

غنت فتاة صغيرة بسرور أمام الضيوف: كانت جميلةً جداً، لذلك رفعها الجميع إلى السماء، بينما كان هناك شاب واحد احتفظ بصمت، حسناً وأنت؟ - لم تتحمل الفتاة في النهاية - ألا يعجبك كيف أغني؟ وهكذا أصبح مهتماً بها.

كان هدف التأثير الخفي للشاب على الفتاة هي الرغبة الطبيعية للنساء لإعجاب أكبر عدد من الرجال. والطعم هو فضول المرأة، فأن تكون "واحداً من" - فربما يعني ذلك الفشل.

المتلاعب بتشورين

وصف م.ي.*ليرمونتوف* في **"بطل من هذا الزمان"** بالتفصيل طريقة للتلاعب لإثارة حب المرأة للرجل، ففي الوقت الذي رغب فيه الرجال غير

المرتبطين التعارف مع الأميرة الجميلة ميري، فقد تجنب هذا التعارف متشورين بعناد. فأثار ذلك فضولها في البداية ثم غضبها بعد ذلك، وأثناء لقائها اليومي في المتنزه عند نبع الماء، استعمل كل قواه لتشتيت انتباه محبيها، وسعى لنفس الهدف بدعوته لعشاق ميري لزيارته -حيث طغت الشمبانيا على سحر عينيها-.

كرهت الأميرة بتشورين نهائياً بعد أن اشترى بسعرٍ عالٍ تلك السجادة التي أرادت أن تشتريها، ثم أخذ يقود حصانه المغطى بها أمام شباكها.

لكن بمجرد أن اتخذ بتشورين خطوة نحو التعارف والمصالحة، زالت كراهية ميري على الفور واندلعت محلها نار الحب.

يعرف الكثيرون من ضحايا الحب المحطم بالخيانة أنه تفصلك عن الكراهية خطوة واحدة، ونريد لفت الانتباه إلى العكس: بين الكراهية والحب - خطوة ونصف -.

التلاعب كثير الرواج

تتألف لعبة التلاعب عند بتشورين من عدة مراحل.

الأولى: إثارة الرغبة عند ميري للتعارف، والهدف والطعم هنا تماماً كما كان في القصة السابقة مع الفتاة - هاوية الغناء - .

الثانية: إثارة شعور الكراهية، يعتبر هدف التأثير هو عزة النفس المجروحة، والطعم هو فرصة بتشورين في الانتقام مثيراً إعجاب عشاق الشعر الهجائي به.

الثالثة: إظهار المتلاعب للتعاطف، إذ يعترف بهزيمته طواعيةً وبدون إكراه، وهذا ما يسبب لدى الضحية شعوراً بالامتنان تستبدل من خلاله الكراهية بشعور إيجابي قوي .

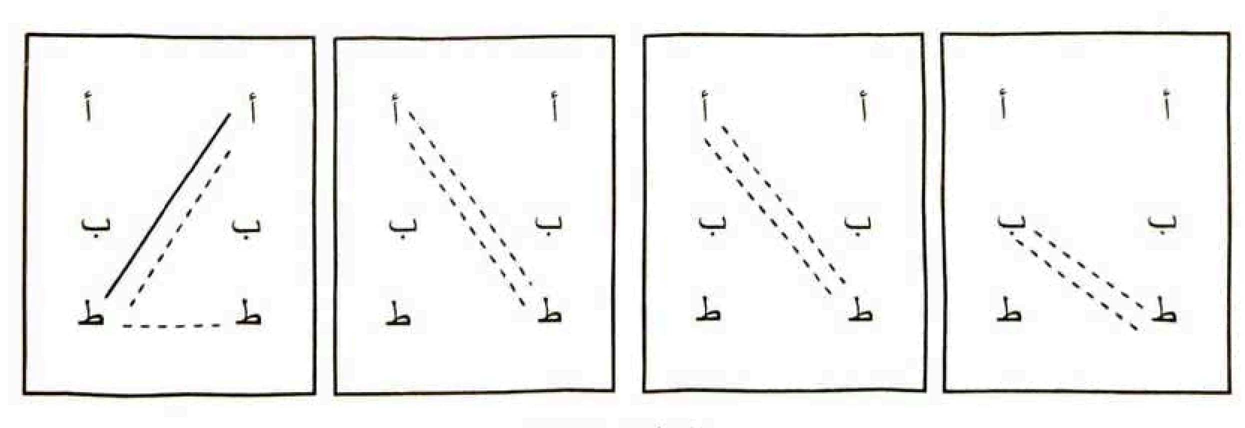
المخطط المعاملاتي للتلاعب

يُظهر التحليل المعاملاتي لهذا التلاعب ما يلي:

في المرحلة الأولى وفي ظل غياب الصفقات الواضحة (حيث لا وجود لأي تواصل)، توجد صفقة خفية ب < ط فيتخذ بتشورين موقف البالغ (هم ليسوا متعارفين ، وليس لديه أية صلة أو عمل معها)، وتحت تأثير الإحساس بالفضول تظهر ميري في علاقتها معه في موقع الطفل (الرسم ٤٢ .أ).

وعندما تصرف نكايةً بها انتقل إلى موقع الوالد (موقف سلبي نحو الفتاة)، بينما تبدو هي في موقع الطفل (الإحساس بالكراهية). (الرسم ٤٢.ب).

تصبح هذه الصفقة واضحة عندما أبعد بتشورين عن ميري الخائفة سيداً مخموراً (الرسم ٤٢.ج)، وفي مرحلة التلاعب النهائية يعترف بتشورين بأنه كان مذنباً (موقف الطفل) واهباً إياها موقع الوالد (تقييم فعله)، وليس هنالك تعبير عن الشعور بالامتنان، لذلك يمكن تصوره كصفقة خفية ط <- ط (الرسم ٤٢.د).



الشكل (٤٢)

ليس بتشورين فقط من يتلاعب وفق هذا المخطط، فهناك العديد من محبي هذه التجارب، وقد أخذنا بتشورين على وجه التحديد لتحليل هذا النوع من التلاعب، لأن هذه الشخصية معروفة للجميع من المدرسة.

كلمة لابد من قولها :

إن من المدهش أنه من أدب *ليرمونتوف* النثري الرائع تم اختيار "**بطل من هذا الزمان**"، على وجه التحديد لتضمينها في المناهج الدراسية لطلاب المدارس الثانوية، فتعليم الشباب مثال بيتشورين في التلاعب في أرق أحاسيس الإنسان، ليس من الأعمال النبيلة.

وصُفت الطبيعة التلاعبية لأعمال *بتشورين* بنصٍ واضح: كان الفوز بعطف *ميري* موضوع رهان بين *بتشورين* و غروتشينسكي سببته الرغبة في إزعاج الأخير، ألن يكون هناك إغراء " للشباب الذين يتأملون في الحياة "، لتكرار هذه التجربة القاسية على أقرانهم؟ وفي الواقع قد يكون انعدام الشعور بالعاطفة الذي تعامل به *بتشورين* و*ميري* جذاباً للبعض، إذ يعلم الجميع كم هي معدية هذه الأمثلة السيئة.

علاوةً على ذلك، وكما لاحظ معلمو الأدب الروسي، فإن العديد من صفات *بتشورين* تثير التعاطف لدى الشباب: عقله، فراسته، وقدرته على نيل ما يصبو إليه، شجاعته، وحقيقة أنه لم يكن خائفاً من المخاطرة بحياته من أجل حماية شرف المرأة. أي أن تلك الصفات تعتبر بالنسبة للشباب أكثر جاذبية (يكتب الشباب عند ذلك في المقالات، ويقال عنه في الدروس، عند مناقشة نمط شخصية *بتشورين*).

إن البطل الذي أبرزه *ليرمونتوف* واضح السلبية، ويمكن أن يصبح مثالاً يحتذى في يومنا هذا حيث المعايير الأخلاقية غير واضحة أكثر مما كانت عليه في مجتمع النبلاء قبل قرن ونصف.

فليس من قبيل الصدفة أن يلاحظ المعلمون "بدونَ تعميم" إدانة *بتشورين* من قبل الشباب "حتى أثناء الدروس" حيث من المناسب إدانته،

وما يخفف من هذا الوضع أنه لا توجد رغبة وإرادة لقراءة ما يلزم قراءته، فيقوم العديد من الطلاب بالاستغناء عن قراءة المصادر وهنا "بالمناسبة" يعمل التحكم الخفي بالاتجاه غير المرغوب فيه بالنسبة للمعلمين: فهم يحاولون عدم فعل ما يفرضونه (ضد الإكراه).

الاستمالة بالصد

هكذا يمكن أن يسمى التلاعب الذي تم تحليله للتو، وتستخدم النساء الاستمالة بالصد أكثر بكثير من الرجال، حيث تتم هذه الوسيلة عندهن بشكل غنج ودلال، وستتحدث الآن عن ذلك.

أندريه موروا حول الدلال

كان الدلال وما يزال سلاحاً قوياً وخطيراً بشكل مثير للدهشة، فتنطوي هذه المجموعة الحاذقة من الحيل على الاستمالة أولاً، ومن ثم الصد، والتظاهر كما لو أنك تهدي شيئاً ما ثم تختطفه.

إن نتائج هذه اللعبة مذهلة. إذ حتى لو كنت تعلم مسبقاً عن هذه المصائد، فإنك لا محال سوف تقع فيها.

"ويكفي أن نأخذ في الحسبان نظرة شخص ما، ابتسامته وإيماءاته، حتى يتبين لنا فعلاً الاحتمالات الكامنة وراءها. لقد أعطتنا هذه المرأة دافعاً - ولو صغيراً - من الأمل، ونحن تحت وطأة الشك منذ تلك اللحظة ونسأل أنفسنا: "هل حقاً أنها تهتم بي؟ حسناً وكيف ستعشقني؟ لا لا يصدق، ومع ذلك فإن سلوكها...".

وبالمختصر كما قال *ستيندال*، نحن "نبلور" الفكرة عنها، وبكلمات أخرى نلونها بكل الألوان في الحلم، كما تجعل بلورات الملح في مناجم

فرالتسبورغ كل المواد التي توضع هناك تتلون بألوان مختلفة. تتحول الرغبة شيئاً فشيئاً إلى هوس، وفكرة ثابتة. ويكفي للفتاة المغناجة التي ترغب بإطالة الهوس وفقد الرجل لعقله، أن تلجأ إلى نوع من التكتيك البشري القديم: الهروب وإعطاء فكرة قبل ذلك أنها ليست ضد المطاردة، فتتمتع وتترك بصيص أمل: "لربما غداً سأكون لك"، وعندها سيتبعها رجال قليلو الحظ حتى نهاية العالم.

حيل السينما القديمة

غالباً ما كانت تجري لقاءات الشاب والفتاة في الأفلام القديمة وفق هذا المخطط: بعد أن يتحدثوا لبعض الوقت، تهرع الفتاة إلى الهروب (وغالباً ما كانت تصرخ: الحقني!).

لقد تبعها طبعاً، وهي هربت إلى مكان ليس فيه غرباء (حديقة بستان)، وهناك استسلمت له. ولم تكن هناك حالة واحدة لم يستطع فيها اللحاق بها. وعلى كل حال في جميع الأفلام الكثيرة التي راجعها المؤلف منذ تلك الطفولة البعيدة، عندما كان الشاب يقبض عليها فإن ذلك التواصل الجسدي الطبيعي سرعان ما يتحول من تلقاء نفسه إلى قبلة. وما حدث بعد ذلك في البستان لم يتم عرضه في أفلام العفة هذه (وإذا عرض فقط مع بطلة لا تهتم لسمعتها)، أما البطلات ذات السمعة الجيدة فغالباً ما انزعجن من القبلة واعتبرن أن الشاب أصبح بعد ذلك ملزماً بالزواج بها.

نتحدث عن ذلك لأنه حتى في الأفلام الإنتاجية التي يتم إجراؤها وفقاً لطريقة الواقعية الاشتراكية، وفي إطار الأخلاق الاشتراكية، وجد هذا السلاح القوي لدى النساء من أجل التحكم الخفي بالرجل (كالدلال والهروب ومحاولة اللحاق هي الشكل الأبسط للانجذاب عن طريق الصد).

طبيعة الغنج

إن المرأة مغناجة، وهذا ليس عيباً بل مظهراً من مظاهر الطبيعة، ولاحظ *فرانسوا دي لا رشفوكا* المشهور بأفكاره الأخلاقية التي نشرها في القرن السابع عشر، أنه كان من السهل على المرأة التغلب على شهوتها بتأهيل سلوك مشابه كمظهر طبيعي للطبيعة الأنثوية وليس كغنج : ففي حالة الانهيار الباكر للزواج ينبغي على المرأة أن تكون قادرة على تحقيق الإمكانيات التي وهبتها لها الطبيعة لاستمرار النوع، وهذا قانون بيولوجي، كذلك فإن الغنج أو البحث عموماً عن العطف يمثل نوعاً من التدريب الذي يسمح بالحفاظ على الشكل الحسن. وأن تكون في حالة حسنة فهذا مصير المرأة إذا أرادت أن تكون محبوبة.

كان المؤلف شاهداً بالصدفة على المشهد التالي، فقد التقى بالصدفة حول المكتبة الوطنية رجل وامرأة من معارفه. لقد مدت له يدها، ضغط عليها، فقالت: "على الأقل يدفئ لي يدي".

حسناً، مغناجة في كل شيء، وتبدو بالشكل سيدة مثقفة بالغة الجدية...

التلميح الذي يولد الخيال

يفهم أن هذا مشهد من مسرحية ما، فعندما أخذ الشاب ابنة التاجر من يدها، يقول: - ياهذه الأيدي البيضاء لديك!

تخفض عينيها من الخجل وتهمس بصوتٍ ناعم : - كل جسمي هكذا.

ويبقى فقط التأكد من ذلك، بالطبع أوحت للرجل ببرنامج الفعل .

التخلص من الالتزامات

تقول الفتاة للشاب:

- هل تحبني؟

- بالطبع.
- كثيراً؟
- طبعاً، وهل عندك شك؟
- لا. لكني تعودت أن أسمع ذلك!

تكمن أناقة هذا التركيب في أنه إذا قيل "لا أحب"، فلم اللقاء إذاً؟

لكي "نلتقي ونهجر؟" فهذا ليس من اللباقة، ولا أحد يريد أن يتسم بذلك. وإذا بدأت بالكلام، عليك أن تكمل. فإذا حصل الاعتراف فرض التزاماته. إن تحب؟! أثبت ذلك!.

هل حقاً

يجبر هذا السؤال على إثبات ما هو ضروري للمتلاعب:

- هل تحبني؟
- أحب.
- حقاً؟
- بالطبع.
- حقاً... حقاً؟

التغيير في الموضوع

حين يكون من المبكر الاستجواب عن الحب، يختارون خياراً أسهل:

- هل أعجبك؟
- تعجبني.
- حقاً؟ ... إلخ.

ليس من الأناقة أن تجيب ب "لا" عند اللقاء. وإذا أعجبك الشخص فمن المعتاد أن تفعل شيئاً له، وهذا ما يعد هدف المتلاعب.

تحليل المتلاعب

تحمل الحالات الثلاث الأخيرة من التحكم الخفي صفة التلاعب، حيث يقوم المتلاعب بالتنقيب عن الاعترافات التي تعطي ميزات وحيدة الجانب في شكل اِلتزامات غير معلنة.

ويعتبر هدف التأثير في جميع هذه التلاعبات هو أنماط السلوك، فليس من المعتاد إزعاج الشخص الذي تقابله. والطعم هو الرغبة في عدم تدهور العلاقات في الوقت الحالي.

نيل المجاملة

هل يعجبك ثوبي الجديد؟

يتم انتظار إعجاب شديد، فإذا لم يكن، فإن هذا سبب للتوبيخ: "أنت لا تعيرني اهتماماً على الإطلاق!" أو "فلنذهب إلى المتجر، سأشتري ما يعجبك"، وهناك سيتصرف بحكم القانون: يدفع الرجل عن المرأة. ولكن يوجد تلاعب مضاد لهذا التلاعب الرابح، ولو أنه وقح قليلاً:

- كم تعجبك قبعتي الجديدة.
- رائعة ! لا يمكنني رؤية وجهك على الإطلاق!

حجة التحدث

تستدير امرأة في قاعة السينما وتسأل الرجل الجالس وراءها:

- هل تزعجك قبعتي؟ أستطيع أن أخلعها.
- لا... لا ابقيها، إن قبعتك مضحكة أكثر من هذه الكوميديا التي يعرضونها.
- يا لك من جلف.

تم الرد الأخير من قبل الضحية ومؤلف الكتاب في وقتٍ واحد، وبدا كأن هذه الحجة الجميلة اقترحت من قبل المرأة.

نظرتان إلى درجة القرب (أو عن الرومانسيين والبراغماتيين)

في أثناء الرقص يضم الشريك شريكته برفق ويهمس:

- آه، إني أحس بنفسي في الجنة!
- أما أنا فكأنني في الباص.

تلميح دقيق إلى أنه يجب عليه العمل بعد لكي يفوز بقلبها ويشعران معاً أنهما في الجنة السابعة.

ولاحظ *لوبيه دي فيغا* أيضاً: "لا شيء يقوي الحب كالعقبات والموانع".

التأخير

لقد قلنا أن الكثير من النساء يتأخرن بعض الوقت عند المجيء إلى لقاءٍ مع الرجل، والهدف هو إظهار الاستقلالية. وكان يستحق الأمر أن تحضر قبله بدقيقة حتى يتكون انطباع أنها هي من تنتظره، ولكن هذا من غير المسموح به. وبالإضافة إلى ذلك، إن الانتظار وخاصة الطويل يعد اختباراً لكمية الحرص على اللقاء.

لم يمر الأذكياء جانباً على عادة النساء في التأخير.

- كيف حال صديقك الجديد؟
- لديه عادة سيئة: يأتي إلى اللقاءات دائماً دون أن يحلق ذقنه.
- وأنتِ كم تتأخرين؟ فخلال هذا الوقت تنمو ذقنه مرة أخرى.

قوة المرأة في ضعفها

هكذا أشار بدقة الناشط الحكومي الإنكليزي، الناقد ***جون مورلي***...

الماء الأقوى في العالم هو دموع النساء.

يتحمل الرجال هذا العذاب بصعوبة، وتستطيع النساء ببعض الدموع أن تستميل الرجل إلى موقف وفعل مناسبين، ويكون ذلك أنجح مما ينتج عن أسبوع كامل من الأعمال والجهود المضنية.

اتضح في برنامج البرمجة اللغوية العصبية أنه من أجل التحكم الخفي بالإنسان وقيادته، يجب في البداية التكيف معه. والحديث طبعاً عن الوسائط اللفظية وغير اللفظية. وسوف نشير إلى شيء آخر صاغه بوضوح الشاعر الفرنسي *بول فاليري*:

المرأة الذكية هي التي يستطيع الرجل بحضورها أن يحتفظ لنفسه بقدر ما من الحماقة

دون أي نقد أو ملاحظات، يشعر الرجال بارتياح بوجود هؤلاء النساء. ويسعون إلى التواصل معهن ويظهرون كأسرى عندهن.

ولا تحسب لهذا المبدأ إنجازات معينة، وسنشير إلى واحد فقط كمثال:

تلاعب الخروف المطيع

تنظر الفتاة حرفياً إلى فم الشاب الذي اختارته، وتستعرض درجةً عاليةً من الطاعة وتعطيه القيادة في كل شيء. فهذا يدغدغ وعيه الذاتي الرجولي، فقد أراد أن يمتلك مثل هذه المرأة بالذات، وأن يشعر بنفسه المالك الحقيقي للوضع في الأسرة.

للأسف، تختفي الطاعة بعد الزواج، ويبرز المثل الأوكراني من جديد: "جميع الفتيات جيدات، فمن أين تأتي الزوجات الشريرات؟!"

يسأل الابن:

- أبي هل صحيح أن العريس في بعض بلدان الشرق لا يعرف من تكون زوجته حتى يتزوج؟

- هذا في كل البلدان يا بني.

الفتيات المتواضعات

يعجب العديد من ممثلي الجنس القوي بـ "الفتيات المتواضعات"، وتحاول بعض الفتيات تكوين هذه الصورة، على سبيل المثال، بطلة المشهد التالي...

يقترب شاب بنظرته الحادة من فتاة تقف بتواضع:

- أيتها الفتاة، أريد أن أتعرف عليك!
- حسناً، ولكنني أخجل.
- نعم ولكن لدي رغبةً كبيرةً في التعرف عليك!
- ولكنني أخجل.

يبتعد الشاب المنزعج جانباً، وتتبعه الفتاة:

- ها! لقد رغب في أن تكون خجولة.

الاعتماد على الأول - الثاني

يريد الآخرون بالتأكيد أن يكونوا الرجل الأول عند من يتزوجونها.

يتقابل صديقان:

- لقد قابلت فتاة أحلامي، وكنت سأتزوج، ولكن كيف لي أن أعرف بلباقة هل ما تزال بكراً أم لا؟

- ببساطة! ادعها لزيارتك، واشربوا الشمبانيا، ثم احملها إلى السرير ولاحظ: إذا كانت مرتبكة وقلقة فهي بكر وإذا لم تكن فلا.

مضت خمسة أيام، وتقابلا.

- حسناً، هل عرفت؟

- بكر بالتأكيد! فقد كانت مرتبكةً لدرجة أنها وضعت الوسادة تحت موخرتها وليس تحت رأسها.

يدافع الشباب عن أنفسهم كيفما يستطيعون :

- كيف لا تخجل أن تقترح علي ذلك؟ فأنا ما أزال بكراً. وعلى العموم أنا أصاب بالصداع بعد ذلك.

ولكي لا تكون مستقيماً ومباشراً، تم ابتداع وسيلة لعدم الوقوع في الورطة:

- اسمع يا صديقي! أنت خبير كبير: كيف أقترح على فتاة أعجبتني أن تقضي الليلة معي؟

- اقترح عليها أن تتناولا الفطور معاً، فإذا وافقت حدد: "أأتصل بك هاتفياً، أم أوقظك بيدي؟ ".

ولكي لا تصيب الشريك بأذى من خلال العلاقات السابقة، تم ابتكار مفهوم عام عبرت عنه المغنية *ايرينا اليغروفا:*

نحن النساء جميعاً جيفات

يا عزيزي الله معك

من لم يكن عندنا الأول

فهو لدينا الثاني

إباحة الجسم

لقد درسنا في وقت سابق كيف تنظم النساء وتدبر ظروف التواصل الجنسي مع الرجل الذي يعجبهن.

ولنذكر قصة من "*ديكاميرون*" (شكوى للكاهن عن شاب)، وقصيدة *روبيرت بيرنس* "فيندلي".

لا تحفر حفرة لغيرك

طبعاً إن مغامرات الحب لا تمر بلا عواقب.

كان هناك صديقان عائدان من الصيد في وقتٍ متأخرٍ من المساء، وعالقان على الطريق. فدخلا إلى أول بيت صادفاه، وكان لمزارعة لطيفة. وبعد ثلاثة أشهر يستلم أحدهما رسالة، وبعد أن يقرأ محتواها بعناية، يرفع السماعة ويتصل بصديقه:

- اعترف – يا توم –، هل فعلت شيئاً مع المزارعة في تلك الليلة؟
- كان هنالك أمر، لماذا؟
- وماذا عن أنك تكنيت باسمي وتركت لها عنواني؟
- فقط لا تجعل من النكتة مأساة.
- لا أنوي ذلك.
- ولماذا تتصل إذاً.
- أريد أن أقول ببساطة أنني تلقيت قبل خمس دقائق إخطاراً من الكاتب بالعدل، أن تلك المرأة توفيت، وكتبت باسمي كل ممتلكاتها ونصف مليون دولار.

حول "المطبخ" سيء السمعة

تتحدث الفتاة في مرحلة العلاقات الأكثر رومانسية قبل الزواج مع العريس.

- عزيزي.. أنا أتقن تحضير السندويش فقط.

ينظر العريس إلى ذلك كمبالغة فكاهية ولا يعيرَ اهتماماً لتلك الكلمات.

وبعد أن أصبحت زوجة لم تفكر ربة المنزل الشابة بالتحضير: "لقد حذرتك وأنت وافقت على ذلك".

يعتبر الهدف من هذا التلاعب هو حالة النشوة الغرامية للعريس، والطعم هو المبالغة الظاهرة: فالبيض المقلي، على سبيل المثال، يمكن صنعه من قبل أفشل الفاشلين.

عليك أن تسأل فقط

قد يكون الجواب جاهزاً منذ فترةٍ طويلةٍ.

يقول الشاب العاشق للفتاة:

- أتعلمين، أردت أن أسألك منذ أسبوع عن شيء ما، لكن ما زلت لم أحسم أمري.
- اسأل بجرأة – تقول الفتاة – الجواب جاهز لدي من شهر.
- حسناً، وفي النهاية أثناء التكلل أيضاً لن تمر الأمور بدون فكاهة.

فيقول الكاهن للعريس:

- يجب الرد على سؤال "موافق أن تصبح زوجاً" بكلمة "موافق" وليس "بين بين". وهكذا كان الحديث حول طاولة الزفاف. وتقول إحدى النساء لجارتها على الطاولة:
- من الواضح أن العروس متعبة للغاية.
- ترد الجارة... بالتأكيد فقد ناضلت من أجل هذا المكان عشر سَنوات.

الفصل الخامس عشر

البالغون والأطفال

١٥ -١ التحكم الخفي بالأطفال في الأسرة

لماذا يتحكم الوالدان بالأطفال؟

يجب الرد على هذا السؤال الذي يبدو تافهاً من أجل فهم مكان ودور التحكم الخفي. وخصائص التلاعب بالأولاد في الأسرة.

يتوجه الأبوان بالدوافع التالية:

- تمني الخير لأولادهم، بالسياق الذي يفهمونه: بتحذيرهم من الأمراض، والنكبات، والأخطار الحياتية ومآسيها، وخاصة لكي لا يكرروا أخطاء أبويهم. ولكي يحصلوا على تعليم جيد، وتربية حسنة، وتغرس فيهم المهارات التي تساهم في نجاحهم في الحياة أو على الأقل تسهل الدخول في مرحلة البلوغ.
- الرغبة في رؤية استمراريتهم الحسنة في أطفالهم: لكي يتشاركوا مع الآباء بالنظرة إلى المسائل المبدئية في العيش، لا بل والذهاب أبعد منهم.

إن دوافع التحكم بالأولاد هذه متأصلة بدرجة أو بأخرى عند كل الآباء المحترمين. أما البعض فيتوجهون وفق الأسباب التالية:

- إثبات وجود الأبوين من خلال نجاحات طفلهم.
- حل مشاكل نفسية أخرى على حساب الطفل.

إن للدافعين الأول والثاني صفة الغيرية والإيثار، وسنبدأ في دراستهما، أما الثالث والرابع فلهما طبيعة تلاعبية بدرجةٍ معينة، وسيتم تخصيص القسم التالي لهم.

الحرمان من الاستقلالية

يحتاج الآباء من أجل تحقيق أهدافهم المرجوة إلى السيطرة على أطفالهم، أي حرمانهم من جزء على الأقل من استقلاليتهم، وينظر الأطفال إلى ذلك بألم شديد، ويلقى الأمر مقاومةً وعصياناً، حتى أن الطفل الصغير يحاول الدفاع عن نفسه: " أنا نفسي.... .

وإذا كان الطفل قد تعود على الطاعة فقط، فإن ذلك مصدر للتناقض والتصادم، إن كان في مرحلة الطفولة أو في المستقبل.

يأتي طفل إلى قسم الألبان في المتجر.

- ما بك أيها الطفل؟ - تسأل البائعة.
- يعطيها الوعاء ويقول: قالت ماما "لبن".
- كم الكمية؟
- قالت ماما: املأها.

تملأ البائعة الوعاء كاملاً.

- مطلوب منك خمسة عشر روبلاً.

يصمت الطفل...

- أيها الطفل ... أين النقود؟
- قالت ماما: النقود في الوعاء.

* * *

يقترب الابن من الوالدين ويقول:

- بابا، ماما، أريد أن أتزوج !
- حبيبي لكنك ما تزال صغيراً.
- لست صغيراً، فقد تخطيت الثامنة عشرة.
- حسناً، لكننا اتفقنا على أنك لن تتزوج حتى تتخرج من المدرسة!

ومن أجل تجنب النزاعات الناجمة عن تقييد استقلالية وحرية الطفل، يضطر الأبوان إلى اللجوء إلى التحكم الخفي. فهو لا يحمل صفة التلاعب إذا انطلق من مصالح الطفل، لكنه يمكن أن يكون تلاعباً إذا حصل الأبوان من خلاله على مكسب وحيد الجانب كما في المثال: في حالة إثبات الوجود من خلال نجاحات الطفل، وخاصةً إذا تم الحصول على هذه النجاحات على حساب صحته، وحل المشاكل النفسية الخاصة على حسابه.

تُعتبر هدف التأثير مركبات النقص عند الطفل، أركانه و دعائمه التي لم تكتمل بعد.

وتمثل الطعم عادة، تلك المنفعة التي يمكن أن يحصل عليها الطفل إذا التزم بكلام والديه.

أمثلة على التحكم الخفي بالأولاد

تحويل الانتباه

تستعمل هذه الوسيلة المخادعة عادة في التواصل مع الأطفال الصغار، حين يكون بين يدي الطفل أداة خطيرة على صحته، فتجري محاولة أخذها ومصادرتها بشكل من الأشكال، وهذا ما يعرضه لخطر أكبر. لذلك نقترح واحدة من الوسائل الفعالة - الإشارة له بشيء أكثر جاذبية - عندها يفلت الطفل الأداة من يديه ساعياً نحو الشيء الجديد الجذاب، وتبدو عملية فتح اليد مندرجةً في تركيب الفعل لأخذ هذا الشيء.

التهديد الخفي

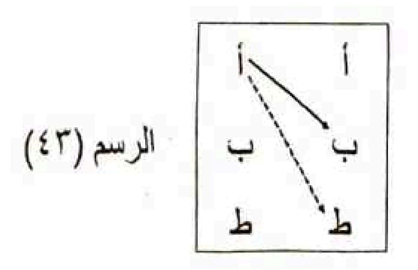
يظن الوالد أنه إذا ذهب إلى المدرسة، سيخبرونه بالتأكيد بشيء غير مستحب بشأن طفله، لذلك لا توجد رغبة في الذهاب إلى هناك بدون دعوة، وقبل إعطاء المهمة (للابن / الابنة) التي يمكن أن يرفضها، يقول الوالد:

- منذ فترةٍ طويلةٍ لم أتواجد عندك في المدرسة، ربما سأختار الوقت للذهاب.

وبعد بعض الوقت يكلف الوالد الطفل بمهمة يوافق عليها عادةً لأنه إذا رفضها فسيغضب الأب، وسيجد الوقت للحضور إلى المدرسة ليحصل على سبب من أجل العقوبة الجدية.

يعتبر هدف التأثير هنا هو خوف الطفل من أن يعاقب بسبب أخطائه في المدرسة، والطعم هو فرصة تجنب تفاقم العلاقات غير المرغوب فيها حالياً، عن طريق تنفيذ المهمة.

يظهر مخطط الصفقة للتعامل الأول للأب على الرسم (٤٣). ويتم التعامل الثاني بصفقة واضحة أ –> ب، لكن الصفقة الخفية أ –> ط ترسخت في ذاكرة الطفل.



الرسم (٤٣)

يمكن أن تتم بموجب هذا المخطط تهديدات خفية في حالات أخرى أيضاً، حين تفترض الأخطاء من جهة الأطفال.

التخويف المقنع

الأم: إذا لم تتحسن دراستك، فلن يتسنى إخفاء ذلك عن والدك، وأنت تعرف طبيعته.

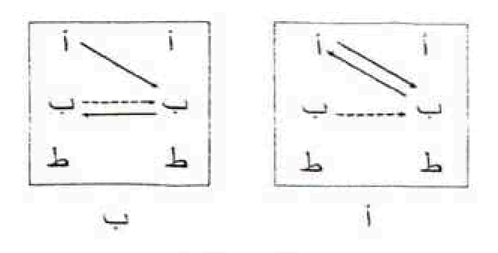
إن هدف التأثير هو الخوف من العقوبة والطعم، عدم معرفة الأب (الحقيقية أو الوهمية) بالفشل في المدرسة، ومخطط الصفقة هو نفسه على الرسم (٤٣).

المقاربة الرشيدة

الأب: ليس لدي نقود لتغطية مصروف جيبك، ومع ذلك إذا ذهبت إلى المتجر وبعت الزجاجات الفارغة فإن ما تجنيه سيكون من نصيبك.

- حسناً، ولكن يوجد هناك طابور.
- ليس لدي إمكانية أخرى.
- حسناً.. سأذهب.

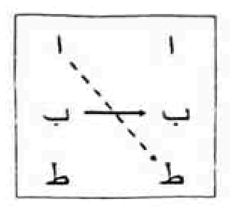
هدف التأثير هو الرغبة بامتلاك مصروف الجيب، والطعم - فرصة الحصول عليه -، ويرتسم التحليل المعاملاتي على الشكل (٤٤). فهناك صفقة واضحة أ –> ب مضافاً إليها صفقة خفية ب –> ب: العلاقات المتبادلة لشركاء العمل المتكافئين - يجب كسب النقود - يحاول المراهق في البداية تجاهل الصفقة الخفية، فيرد فقط على الواضحة: أ <- ب (الرسم٤٤ - أ) لكن ثبات الأب يجعله يتفاعل مع المقاربة العملية ب <- ب كما في (الرسم ٤٤ - ب).



الرسم ٤٤

المقارنة المحفزة

أخوك يدرس أفضل منك، ولا يطلب بناطيل جينز جديدة كثيرة مثلك.
إن هدف التأثير هو الشعور بالذنب من جراء الدراسة القليلة والمتطلبات المفرطة:
ا -> ط. والطعم -إن درست أفضل عندها سنتكلم عن الجينز (ب -> ب:
مقارنة عملية: الرسم ٤٥)



الرسم ٤٥

المديح المؤجل

الجميع في الفناء ونحن وأبي معجبون بجارنا الشاب، إنه مهذب جدًا!

هدف التأثير هنا هو حاجة الطفل الشاب إلى الاحترام والاعتراف. والطعم هو سهولة المنال: لا شيء يقدم لنا بهذا الرخص ولا يقيّم غالياً من قبل الاخرين كأدبنا. المخطط المعاملاتي مصور في الرسم ٤٥.

النقد البناء

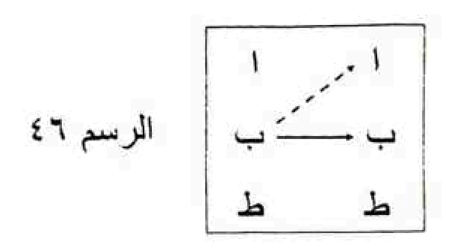
لقد كنت فخورة بك بعد اجتماع الأولياء في الربع الأول!

وكأنني أطير بجناحي أسبوعاً كاملاً. فقد امتدحت معلمة الصف قدراتك وجهودك كثيراً، لذلك فاللوم على انخفاض مستوى النجاحات المدرسية يتوارى بين الثناءات ولا يبدو مسيئاً.

توظيف التوعك

ينفطر قلبي في كل مرة توضع فيها علامة سيئة أو ملاحظة في دفتر اليوميات. لا تغب عندها عن البيت، وإلا لن يطلب أحد لي سيارة الإسعاف. هدف التأثير

هو خطورة النوبة القلبية. والطعم - الرغبة في التنزه - ، لكن لا يمكن، ذلك فيجب الجلوس في البيت. والحث على العمل يجعل دفتر اليوميات جيداً. وعند التحدث على قدم المساواة (ب -> ب)، فتتخذ الأم خفيةً موقف الأب (ب -> أ) . وبالفعل إذا كان تطلب الطفل من نفسه عالياً ودرس بشكلٍ جيد (موقف أ) فسيكون هذا حمايةً لها من الاضطرابات القلبية، وإذا لم تتحسن الدراسة في المدرسة فسيتوجب الجلوس والمناوبة جانب الأم (موقف رعاية، أي أنه موقف أ من جديد). مخطط الصفقة موضوع على الرسم ٤٦.



الرسم ٤٦

الدافع إلى الدراسة

لم يرغب الطفل في تعلم القراءة، "فرتب" الوالدان له رسالة من الفتاة التي أعجبته تدعوه إلى حفلة عيد ميلادها، وعند استلامه للرسالة، طلب من أهله قراءتها، ولكنهم جميعهم رفضوا.

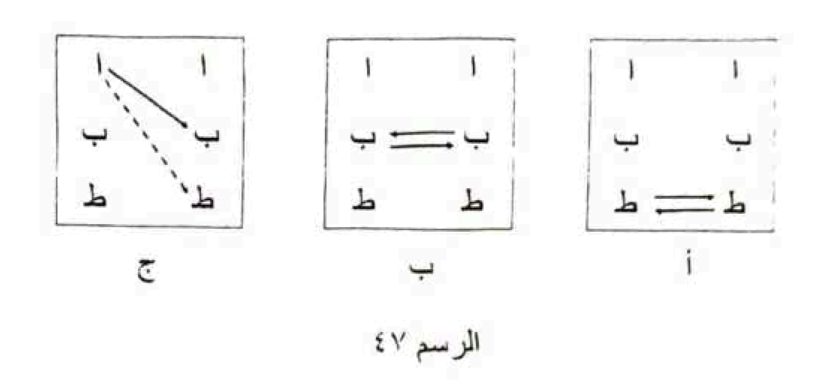
وفي النهاية قرؤوها وعلموا أن عيد الميلاد قد مضى عليه أيام، فقلق الصبي بشدة وطالب بتعليمه القراءة بعد ذلك ودرس باهتمام جيد، وتؤكد فكرة *ليف تولستوي* الرائعة: أن التعلم الحقيقي يبدأ فقط عندما يواجه الطالب مشكلة، وتجيب الدراسة على سؤال كيفية حلها.

الدافع للإحساس بالحب

- أيتها الابنة! هل تحبين أمك أم لا؟

-   طبعاً، أمي! ولماذا تسأل؟
-   ألا ترين أنهم حين يحبون يحاولون ألا يزعجوا؟
-   وبماذا أزعجتك؟
-   احكمي بنفسك (تعرض المطالب)، كيف لي أن أفكر، هل تحبني ابنتي أم لا؟

يمر الحوار في ثلاث مراحل، يتم في الأولى تمدد على المستوى العاطفي ط -> ط (الرسم ٤٧ ا). يليه تبادل بالردود – على المستوى العقلي والمنطقي: ب < - > ب ، (الرسم ٤٧ ب)، ويحتوي الرد الأخير على التعامل مع "ب ، و، ط":الأول على المستوى الصريح والثاني على المستوى الخفي (الرسم ٤٧ ب).



الرسم ٤٧

توضح الرسوم البيانية مدى ارتفاع درجة العلاقات تدريجياً: كيف تقلبت الأم من موقع ط إلى موقع أ.

المديح الغيابي

إن الآباء وأثناء حديثهم بعضهم مع بعض أو مع الغرباء (ضيوف أو بالهاتف) يمتدحون طفلهم لنجاح ما أو لسلوكه الحسن، وتكمن الحيلة في أن هذا الكلام لم يقل للطفل، ولكن ليتمكن من سماعه بالصدفة، وتجدر الإشارة إلى أن أي مديح يعد وسيلة قوية للتحكم بالإنسان، وخاصة بالنسبة

للأطفال الذين يتميز وجودهم بكثير من العاطفية وتكون حاجتهم إلى العواطف الإيجابية أكثر (يعني من قبيل الصدفة أن الأطفال الذين يتصرفون بشكلٍ طبيعي أكثر من البالغين، يضحكون أكثر منهم بعشرين مرة).

إن للمديح الغيابي تأثيراً أكثر فاعلية من المديح المباشر والعلني، إذ يمثل تحكماً مباشراً، ويدرك الأطفال ذلك باللاوعي بسرعةٍ كبيرةٍ. إذ يشعرون بطبيعة التلاعب لبعض المديح .إن المديح الغيابي مجرد من هذا العيب، ويظهر أن الآباء لا يمتدحون دائماً حين يستحق الطفل ذلك، بل في حالاتٍ خاصة. وبالتالي فإن غياب المديح لا يعني عدم الاستحسان، بل يمكن أن يفهم كمديح صامت، فيتخلص الآباء بذلك من ضرورة المدح للتفاصيل الصغيرة، فكمية العواطف الإيجابية تزداد لدى الطفل في تواصله مع الوالدين. وهذا ضروري جداً.

كيف نجعل المرء يسمع الحجج

إن الشاب (فتاة - مراهق) العجول، لا يرغب في سماع الحجج الأبوية، فينشأ سبب لحديثٍ جدي. فيسجل الأب لنفسه رسماً تخطيطياً مفصلاً للمحادثة مع الطفل، مقدماً حججاً مفادها أن الأخير سيقدم على فعل يهدد بمضاعفات كبيرة، ويضع هذا السجل في ذلك المكان الذي ستقع عليه بالصدفة عين الطفل. وعند قراءة السجل يتراجع الطفل عن نيته. كان هدف التأثير هو الفضول، والطعم - الرغبة في تحطيم حجج الأب في المحادثة القادمة بعد أن تعرف على طروحاته مسبقاً.

كيفية التصالح دون قول أية كلمة

تشاجرت الأم وابنتها، وانقطع الكلام بينهما، فأرهقتها من جراء ذلك. لكن الشيء الأساسي الذي أقلق الأم هو أن الابنة يمكن أن تقوم

بحماقات ستندم عليها طوال حياتها. تكتب الأم رسالةً يائسة تتوجه بكلماتها إلى قلب ابنتها وتعطيها إياها باليد (لأنهما تسكنان مع بعض). وعند قراءة الرسالة تنهال دموع الابنة وترتمي في حضن الأم وتطلب المغفرة.

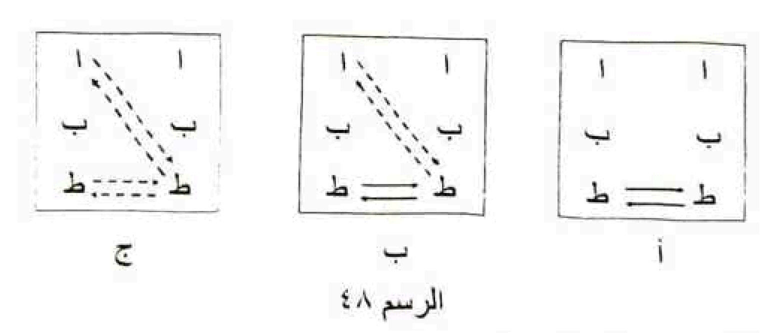
في كلتا الحالتين الأخيرتين، كان على الأبوين أن يبحثا عن طرق للتأثير على الأطفال الذين كان من الصعب التواصل معهم لأسباب مختلفة.

كيفية إيقاف اللعبة

لقد استرسل الطفل في اللعب ولا يريد أن يتوقف عن ذلك، ويحين وقت النوم، فينضم أحد الوالدين للعب ويمسك زمام الأمور ليقود اللعبة إلى نهايتها، وأثناء نقاش تقلبات اللعبة يرقد الطفل للنوم دون أية احتجاجات من جانبه.

انضم الأب إلى الطفل، ثم قاده في الاتجاه الصحيح، (انظر القسم ٨ – ٦)، الذي قبله الطفل عن طيب خاطر (الرسم ٤٨ أ)، وبعد أن سيطر على اللعبة يقوم الوالد بتنفيذ صفقة خفية أ –> ط ، يقبلها الطفل تلقائياً (الرسم ٤٨ ب)

وعند انتهاء اللعبة، يأخذ الأب طفله إلى النوم ويطيع الطفل دون احتجاج صفقة متبادلة أ <–> ط ، في حين يستمر النقاش الذي يصرف الانتباه عن اللعبة (صفقة خفية متبادلة ط <–> ط) (الرسم ٤٨ ج).



الرسم ٤٨

المنع (التحريم الوهمي):

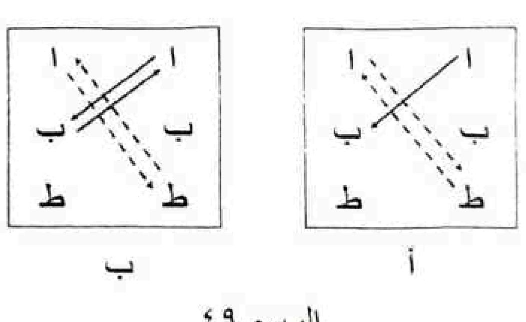
يمنع الطفل أمه من القيام بتنظيف الشقة (يشاهد المسلسل، يتكلم بالهاتف، وما إلى ذلك..)، ويعلن أنه لا ينوي الذهاب إلى الشارع. فتهدده الأم

بعد أن تبدي ملاحظة أو اثنتين بخصوص شيء ما: "لن أسمح لك بالذهاب إلى الشارع"، فتتكون عند الطفل فوراً رغبة في التنزه، وبما أنه عنيد، يبدأ في الإصرار والإلحاح، فتضع الأم التي لا ترغب بالتنازل بعض الشروط الإضافية.

يعتبر هدف التأثير في هذه الحالة هو رغبة الطفل في أن يتصرف على هواه، والطعم هو الظاهرة التي تسمى "كل ممنوع مرغوب".

إن الحظر من قبل الأم هو صفقة أ -> ط ، فيتقبل الطفل حقاً هذا التوزيع (صفقة خفية أ <- ط ، شعور بالاعتراض ضد الحظر وضرورة الحصول على إذن من الأم).

لكن على المستوى الصريح والواضح، تكون العلاقة ب <- أ: تطلّب يترك لحكم الأم، فالطفل يعرف أن عناده سينتصر في كثير من الأحيان، وسيتوصل الأبوان إلى استنتاج أنه من المنطقي التنازل (الرسم ٤٩ أ) فيتنازل الأب ويفوز الطفل: صفقة متبادلة ب <-> ا مع الحفاظ على الصفقات الخفية (الرسم ٤٩ ب).



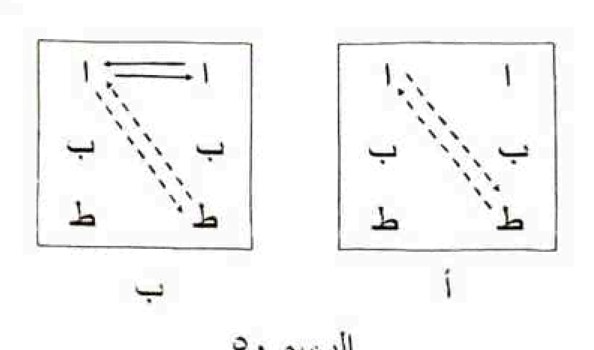
الرسم ٤٩

التفويض بالصلاحيات

أذنب الطفل ويعي ذلك، ويقترح الأب عليه أن يحدد عقوبةً لنفسه.

وتظهر الممارسة العملية أن الأطفال عادةً يختارون لأنفسهم عقوبة قاسية ليست أقل من التي يقترحها الآباء، بل غالباً ما تكون أكثر قسوة. فلماذا يحدث ذلك؟

يجيب عن ذلك التحليل المعاملاتي، فالصفقات المتبادلة التي تشير إلى الاعتراف بالذنب ممثلة على (الرسم ٥٠ أ): حيث يكون الأب بينهم على اليسار وينجز باقتراحه اختيار العقوبة تمدداً إلى الجانب أ ← أ. ويلعب الطفل الذي يعتز بالثقة دور الأب بشكل حقيقي، فتتحول بذلك الصفقات الواضحة السابقة إلى خفية، فيدرك الشعور بالذنب من قبل المشاركين كليهما (الرسم ٥٠ ب).



الرسم ٥٠

ارتدِ ثياباً دافئة

غالباً ما يخطئ الأبوان في التحكم الظاهر فيتسببون بمقاومة صريحة. وإليكم هذه الحالة النوعية.

توجه الطالب إلى المدرسة في صباحٍ باردٍ لابساً ثياباً خفيفة. فتقول الأم:

- ارتدِ معطفك الآن، الجو بارد وسوف تصاب بالرشح.
- لا أريد!
- أنا أعرف عما أتكلم ، عليك طاعة والديك!
- لن أفعل!

نزل الأعداء إلى المعركة، فإذا أذعن الطفل فسيشعر عندها بالإهانة وسيذهب إلى المدرسة بكآبة وغضب، وسيضع خططه كما لو أنه يعاقب والديه وينتقم منهما. وربما لو ارتدى المعطف ثم خلعه بعد أن قطع مسافة ثلاثة منازل، فهل كان سينتصر الأبوان؟

وماذا سيحدث إذا فاز المراهق بالجدل حول المعطف وليس الأم؟

عندها ستغضب الأم وتشتم في سرها الأب الذي يلعن سلوك ابنها، وسيمر يومها سيئاً وستلام على محاولتها التحكم بالمراهق بشكلٍ صريحٍ وواضحٍ.

التسوية

تقوم الأم الأكثر عقلانية عندما تتنبأ بصعوبات مماثلة (وهي مألوفة عملياً لجميع الآباء الذين يخشون من احتمال أن يصاب الطفل بنزلة برد) بالتصرف التالي: نحن كلانا لا نريد لك أن تصاب بنزلة برد! وتقول الأم بعد ذلك. افهمني ، أنا بصراحة قلقة عليك، ضع نفسك مكاني وانصحني بما أفعل؟.

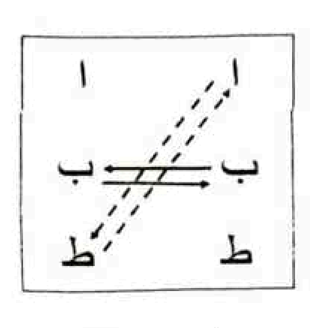
فيكون من المرجح أن يقول الطفل في مثل هذه المقارنة:

- حسناً، دعيني أرتدي كنزة تحت سترتي .
- رائع. توافق الأم.

بعدها يفترق كلاهما بمزاجٍ جيد. فما الذي حدث؟ ببساطة ذهبا لملاقاة بعضهما البعض، وكلاهما قدم القليل من التنازل. أي أنه حصلت تسوية (حل وسط).

يوضح التحليل المعاملاتي جيداً الفرق بين المقاربتين في النقاشات المعروفة حول كيفية الانتباه لملابس الطفل. ففي خيار القوة تنجز الأم تمردا من الأعلى أ -> ط (طلب الخضوع والطاعة).

وفي الخيار المؤدي إلى التسوية تنجز الأم تمدداً إلى الجانب (ب -> ب) وتكون هناك صفقة خفية ط -> أ (قلق الأم ، وطلب النصيحة). ومن الطبيعي أن ترتيب المواقف هذا يريح الطفل فيتقبل هذا التوزيع عن طيب خاطر ويستجيب بصفقة (ط <- أ) ، حيث يساعده موقف أ بسماحةٍ على اتخاذ القرار المناسب (الرسم ٥١).



الرسم ٥١

اجلس للدرس

وهذه حالة أخرى كثيرة المصادفة. يتقاتل المراهق (وبالتحديد، الابن) مع أحد الوالدين (الأب) بسبب واجبه المنزلي، فهو لا يريد الجلوس والاهتمام به، بل تأجيله إلى وقتٍ لاحق. بالإضافة إلى ذلك، اجتمع في الفناء زمرة من الشباب هواة كرة القدم. فكان الأب قلقاً من أن اللعبة ستطول وأن الابن لن يجلس للدراسة إلا في وقت متأخر من المساء، حيث لن يكون هناك أداء عالي الجودة .

هذه الحالة نموذجية جداً، فإحدى خصائص علم نفس الطفل تكمن في أن حصوله على نتيجة آنية أكثر أهمية من النتيجة البعيدة والمؤجلة ، حتى ولو كانت هذه الأخيرة أكثر قيمة وأهمية.

لذلك فإن الأطفال مثابرون للغاية للحصول على تلبية رغباتهم، فلا تؤثر عليهم الحجج المرتبطة بالمستقبل: (من "أنجز دروسك أولاً ثم تذهب إلى اللعب) وإلى "إذا بقيت علاقتك مع الدراسة بهذا الشكل ، فلن يمكنك أن تصبح الشخص الذي تحلم به".

وهذا لا يعني أنه لا يجب تقديم حجج كهذه، لكن ببساطة يجب أن نتذكر ميزات الأطفال بتسهيل التغلب على هذا الحاجز، فعلى سبيل المثال: إن تعويدهم على النظام اليومي الذي ينص على تخصيص ساعات محددة للدراسة، يسهل هذه المهمة.

وإذا لم يتم إنشاء مثل هذا النظام، فإن الدخول في قتال مع الطالب في مثل هذه الحالة ليس بالمهمة السهلة.

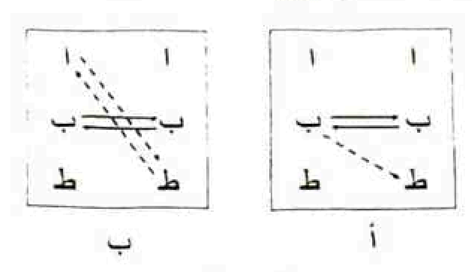
أتجبره بالقوة على الجلوس للدراسة؟ يمكن للمرء أن يتصور كيف سيدرس عندما يسمع صرخات مشجعي اللاعبين. ومن غير الممكن أيضاً التنازل أمام الرغبة الجامحة في اللعب. فمن الواضح أن الحالة (كما سبق) تستحق الذهاب إلى حل وسط (تسوية).

الأب: أنا أفهمك جيداً. لكن عندما تنتهي لعبة كرة القدم على نحو متأخر فلن تكون قادراً على أداء واجبك المنزلي بشكلٍ جيد .

- سأستطيع!
- يلزمك للدراسة ساعتان ونصف، وبعد التاسعة مساءً سوف لن تفهم ما تقرأ، وبعد ذلك يجب تناول طعام العشاء، فيعني أنه يجب الجلوس للدراسة قبل السادسة، وبالتأكيد لن تنتهي اللعبة قبل هذا الوقت.
- سآتي في السادسة
- و يمكنك أن تنهمك في اللعب ويفوتك الوقت، فكيف ستعرف ذلك؟
- هذا غير ممكن فأنا سأغيب عن البيت لعملٍ ما، وأمك لم تعد بعد.
- حسناً سأضع المنبه الصوتي على ساعتين على السادسة.
- حسناً، لكن دعنا نتفق، إذا لم تجلس في السادسة للدراسة، فإنك لن تخرج من البيت للتنزه إلا بعد أن تنهي دراستك.
- اتفقنا.

عندما يجبرون المراهق على شيء ما، فيعبر عن ذلك بصفقة "بوس" (أ->ط) التي تؤكد اعتماد موقف الطفل، ويسبب التأثير المضاد لرغبته في اللعب

مقاومةً شديدة جداً وهناك أمرٌ آخر في حالتنا، حيث ينجز الأب تمرداً إلى الجانب متوجهاً إلى عقل المراهق. وفي الوقت نفسه تجري الاستعانة برغبة المراهق في اللعب (الرسم ٥٢ أ) عن طريق صفقة خفية (ب-> ط) وتحدد هذه الرغبة مزاجه كله، لذلك يسمي بنفسه الإجراءات لتنفيذ المتطلبات المحددة من قبل الأب. ويتوافق اتخاذ القرار النهائي مع صفقة خفية (أ->ط) (الرسم ٥٢ ب).



الرسم ٥٢

إن التنازل الذي قدمه الأب أفضل بكثير من النزاعات المتكررة بسبب الواجبات المنزلية التي تحول حياة الكثير من الأسر إلى كابوس فظيع.

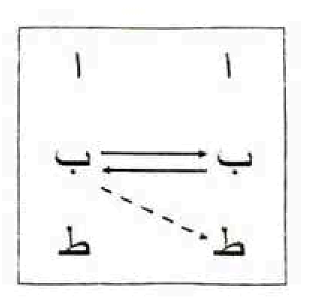
إرسال الابنة المراهقة إلى طبيب الأسنان

تخاف الشابة في هذا العمر من الذهاب إلى طبيب الأسنان، فتتخلص من ألم الأسنان عن طريق حبوب المسكنات.

- الأم : يا ابنتي ، لديك رائحة كريهة تخرج من الفم.
- هذه من السن.
- أأذهب غداً صباحاً لآخذ موعد لك عند طبيب الأسنان؟ لدي فرصة غداً.
- (بزفرة ثقيلة) حسناً اذهبي...
- استيقظي حبيبتي ، وإلا ستتأخرين على موعدك عند طبيب الأسنان ، لقد وقفت ساعة لأخذ لك موعد في الصباح، لأن الأسنان لا تؤلم في الصباح كما هي الحال بعد الغداء، استيقظي حبيبتي.

كان هدف التأثير على الابنة هو رغبة الفتاة في أن تستلطف ويعجب بها. والطعم - فرصة التخلص من الرائحة المنفرة إلى جانب الألم. والطعم الآخر هو الخدمة التي قدمتها الأم في الحصول على موعد. إذ كان على الفتاة في الغد أن تستيقظ وتذهب للحصول عليه بنفسها. وكان الطعم أيضاً هو أن الموافقة على الذهاب للطبيب أعطيت ليوم غد وهذا أسهل بكثير منها في اليوم نفسه. وإن وجود الموعد هو تحفيز على الفعل، لأنها إن لم تستخدمه فسيتعين عليها الحصول عليه بنفسها.

كما نرى ، لقد سمح هدف التأثير المختار جيداً، ومجموعة الطعوم بدفع الطفلة إلى الخطوة المناسبة. ويظهر المخطط المعاملاتي على (الرسم٥٣).



الرسم ٥٣

حول مخاطر التنزه ليلا

لم يتمكن الأبوان والابنة بأية وسيلة كانت من التوصل إلى توافق حول مقابلاتها ولقاءاتها، فعمرها لم يتجاوز خمسة عشر عاماً، وترغب بشدة في الذهاب بالسيارة إلى حفلات ليلية مع شاب في عمر التسعة عشر عاماً، فيقرر الوالدان عدم السماح لها بذلك

- لا تسمحان لي بالذهاب حتى إلى السينما! تحتج الفتاة بتلاعب، فلا توافق الأم:
- ليس الأمر في السينما، بل في أنك ستكونين دون أية حماية إذا أراد أخذك بالقوة.

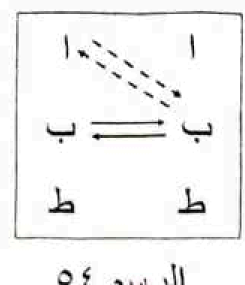
- إنه ليس كذلك.
- أنت لا تعرفينه جيداً، ولا تعتقدين أن حوادث الاغتصاب لا تخصك وتخص الآخرين فقط ، فهذا ممكن أن يحدث حتى معك. فيعتبر كثيرون من الرجال أن الفتاة بمجرد موافقتها على البقاء في الليل مع الشاب، فهذا يعني أنها موافقة على كل شيء، وتتظاهر فقط بالمقاومة.
- أنتم ببساطة لا تثقون بي.
- نحن لا نثق بهذا الوضع.

يقترح الأب بعض الخيارات: فهو جاهز للقائهم في السيارة بعد انتهاء الفيلم وإيصالهم إلى منازلهم، أو فليذهبوا أربعة ويأخذوا الأخ الأكبر مع صديقته.

تختار الفتاة الخيار الأخير مع أنها ليست راضية، لكنها لا تعتبر الأهل أعداء.

لقد لاحظ القراء أن الوالدين عبّرا عن عدم موافقتهما لكن ليس بشكل قطعي، بل اقترحا خيارين بديلين، فكل إنسان يقيم عالياً أن يبقى القرار النهائي على عاتقه.

وقد لاحظ العالم البارز *بليز باسكال* أيضاً: "لا شيء يقلل من القدرة على المقاومة مثل شروط الاستسلام المشرف". ويتوجب على الفتاة "الاستسلام" (التخلي عن نيتها الأصلية)، لكن الكلمة الفصل (انتهاء الخيار) يبقى على عاتقها. كما يظهر مخطط معاملات الحوار في الرسم ٥٤، ففي الصفقة الواضحة "الزملاء" (ب -> ب) يتحكم الوالدان بالموقف مما يجبر الابنة على الامتثال لمتطلبات الأخلاق والعقل (أ -> ب) وليس الرغبة (موقف الطفل).



الرسم ٥٤

حول جدول التسويات (الحلول الوسط)

لاحظ أحد القراء المهتمين دون شك أن الوالدين في الحالات التي تم النظر فيها حصلا على نجاح بفضل عدة ظروف:

١- أنجزا تمدداً إلى الجانب نحو الطفل: ب_> ب، محاولين عدم التأكيد على موقف (أ) المعطى لهم بحكم موقعهم؛ وإذا وجد موقف الأب فإنه يوجد في الشكل الخفي.

٢- بحثا عن تسوية (حل وسط) بدل الإكراه المباشر (الابتعاد عن الموقف الصريح "أ" مرة أخرى والتمدد من الأعلى).

ثلاثة مبادئ مقيدة

لكي تصل التسويات إلى أهدافها يجب أن ينغرس في وعي الطفل أو المراهق ثلاث نقاط فقط تحدد أفعاله:

- هذا ما تتطلبه سلامته وحماية صحته .
- هذا يهدد بشكل كبير المصالح المادية للأسرة.
- هذا ما يتطلبه القانون والمعايير الاجتماعية.

والقناعة بمحاولة الإيجاز تخص هذه المبادئ.

نلفت الانتباه إلى أن كل هذه التقييدات موضوعية بطبيعتها، ولا تعتمد على الأهل (أريد - لا أريد)، هذه قيود مفروضة من الحياة الحقيقية، وليست حسب رغبة و إرادة شخص ما.

كيفية الحد من التوتر

ينصح علماء النفس في العلاقات مع الأطفال بالتالي :

- استمعوا إليهم أكثر ودعوهم يتحدثون، فالاستماع بعناية والاستيضاح يسهلان التحكم الخفي بهم، فعند التحدث يحول الطفل عدم الرضا إلى طاقة في الكلمات.
- العبوا مع الأطفال بشكل دوري في ألعاب رياضية تخفف التوتر في العلاقات (لعبة الريشة، التنس، كرة القدم، الشطرنج).

كيفية الحصول على الأخبار من الابن المفضل

يشكو الأب لأخيه أن ابنه لا يراسله، وأنه قلق فربما حدث معه شيء ما، كيف له أن يحصل على أخبار عنه؟

- قال الأخ سأجلب لك أخباراً عنه، وعندما جاء إلى البيت كتب رسالة ذات المحتوى التالي: "ابن أخي العزيز، كل شيء لدينا عادي وطبيعي، سأرسل لك عشرة دولارات بمناسبة العيد القادم" وبعث الرسالة دون أن يضع في الظرف أية نقود، فوصل الرد على الفور "عمي العزيز ، لدي أيضاً كل شيء على ما يرام، لكنك نسيت أن تضع النقود التي كتبت عنها"، فعرض العم تلك الرسالة لوالد الشاب: "هل ترى ، كل شيء عنده على ما يرام".

١٥ – ٢ عمليه التحكم بالأطفال في الأسرة

تأكيد الأهل لذاتهم من خلال نجاحات الطفل

حين تلاحظ أن لدى الطفل بعض الإمكانيات، يبذل الكثيرون من الآباء جهوداً حثيثة للمباهاة بها. وعلى الرغم مما يقال هنا دائما عن الفائدة التي تعود على الطفل فقط، ففي الحقيقة هناك الكثير من أولئك الذين يرغبون هنا بإرضاء سموهم الأبوي (الأسري) وغرورهم، وعادةً ما يكون أولياء الأمور هؤلاء غير راضين عن إنجازاتهم المتواضعة أو لا يتمتعون بها على الإطلاق.

في الوقت نفسه، يشير البعض إلى أن والد *موتسارت* العظيم ربطه وهو في الثالثة من عمره إلى كرسي أمام القيثارة حتى لا يفكر بالهروب من التمارين و التدريبات لساعاتٍ طويلةٍ. لذلك لم يظهر *موتسارت* ثانٍ منذ ذلك الحين، ولذلك فإن عدد ضحايا الموسيقى البغيضة ليس قليلاً.

إن أحد الأمثلة في وقتنا الحاضر هو *غاتا كامسكي*، لاعب الشطرنج الروسي الشهير الذي يعيش الآن مع والده في الولايات المتحدة الأمريكية، فلقد حول الأب المترفع والمتسلط ابنه إلى مسخ، حيث قطع الطريق بيده الحديدية على أي تأثير جانبي عليه، فقد كان الأب، والمندوب، ومدير الأعمال. فوضع لابنه نظام حياة مرهق لغرض وحيد وهو الفوز ببطولة العالم بالشطرنج، وهو لا يفصل نفسه عن ابنه ودائماً ما يتحدث بالنيابة عنه.

وعندما بدا أن الاستيلاء على عرش الشطرنج لم يؤد إلى النتيجة المرجوة، فقد أعلن الأب أنه أرسل ابنه لدراسة الاقتصاد وسرعان ما ستنمو عبقرية اقتصادية. (لا حاجة للتعليق).

وعلى خلفية هذا التطرف تجدر الإشارة إلى هذه الحقيقة، فالعديد من الرياضيين البارزين الذين حققوا نجاحات مذهلة بدؤوا طريقهم في التألق من خلال صالات الأطفال الرياضية التي أحضرهم الآباء إليها لتحسين صحتهم. ومن ثم خلقت القدرات الطبيعية مع الشخصية والعمل الجاد من الأطفال المرضى معبودي ملايين المشجعين، ونشير على الأقل إلى المتزلجة الرائعة *آرينا رودنينا*.

ولكن كما يشهد المثال عليها، فإن النجاحات الرياضية الهامة لم تضف السعادة لأصحابها. لذا فإن دوافع الأهل "نجهد الطفل من أجل منفعته" لا شك باطلة. وإن المواهب الشابة محرومة عملياً من الطفولة بمعناها الحقيقي.

يعتبر التحكم بالطفل هنا تلاعباً، لأن الأب يتبع بدرجةٍ كبيرةٍ رغبته في الشهرة مع ولده. ويعد هدف التأثير على الطفل هو الاعتماد الكامل على الوالدين، وعدم القدرة حتى الآن على الدفاع عن نفسه. والطعم هو تشجيع الطفل على النجاحات وغرس الطموح المستمر فيه. ومن الممكن أن هذا الطموح المفرط الذي نما في الطفولة ويجعل هؤلاء الناس غير سعداء- هو حين لا يتسنى لهم أن يصبحوا الأوائل في نشاط آخر (بعد نهاية المهنة الرياضية).

إن حالة الخضوع التام في الشكل المجازي (تخلق الأم للطفل تلك الصورة التي ترغب فيها) مصورة في الفكاهة التالية:

الأم وابنتها على موعد مع طبيب الأطفال:

- دكتور، لماذا توجد عند ابنتي عينان جاحظتان وفم شبيه بالأذن؟
- وأنت ، ألم تجري تصحيح الحول الموجود في عينيك ؟

حل المشاكل النفسية للأب على حساب الطفل

الأب المتسلط

إن الأب المحب للسلطة هو الذي لم يحقق حاجته وهوسه بها في علاقاته مع أقرانه (في العمل، والأسرة)، فإنه يمنّي نفسه ويتسلى بالسلطة على الطفل ومعاقبته إلى ما لا نهاية.

المرأة البائسة

توضح الأم للطفل بشكلٍ متكررٍ أنها أغفلت حياتها الخاصة من أجله: (كان بإمكاني الزواج أكثر من مرة، لكنني كنت خائفة من أن يعاملك زوجي معاملةً سيئةً) أو (من يحتاج إلي مع طفلي؟، فهناك الكثير من النساء

غير المرتبطات). وعندما يتعززعند الطفل شعور بأنه سبب بؤسها، تسبب الأم لديه إحساساً دائماً بالذنب أمامها.

الأب المنزه عن الخطأ

يصنع الأب أو الأم صورهم الخاصة، كإنسان خارق، لا يخطئ أبداً ، ومحق دائماً.

تسأل إحدى الأمهات على سبيل المثال بلهجة عدائية: "كيف؟ أنت تخرق الوعد المعطى للطفل؟" فكان من الواضح من النبرة التي طرحت فيها سؤالها أن هذه الأم وكذلك كثيرات أخريات اعتبرن أنه من الضروري الحفاظ على صورة الشخص الذي يعرف كل شيء ولا يخرق كلمته أبداً. واتضح في وقت لاحق أنها حاولت أن تكون مثالية، لا ترتكب الأخطاء، ورغبت في الوقت نفسه في ألا تعتبر مغفلة ومع ذلك، وضعت نفسها من خلال سلوكها في موقف أحمق، فعندما ادعت دور الأم الخارقة فشلت في كل ما قامت به.

وفي وقت من الأوقات كانت مضطرة لخرق عهدها، لأنها لم تستطع الوفاء به، ولو أنها تمكنت من التخلي عن دور (الأم المثالية) واعترفت بصدق بأنها تخرق العهد المعطى للطفل، لكان قد خفف ذلك من الشعور بالانزعاج لدى كلٍ من الجانبين ،كان من الممكن مثلاً أن تقول: (أعلم أنه كان من الغباء من جهتي أن اعطيك وعداً لا أستطيع الوفاء به، لذلك سيتعين علينا تأجيل الرحلة التي وعدتك بها، ليس هناك أي خطأ من جانبك، فدعينا نخمن متى سنسافر مرة أخرى.. حسناً؟).

بهذا النوع من التخلي أوضحت لابنتها أن الأم تخطئ أيضاً في بعض الأحيان، وبالتالي إذا لم تستطع الأم أن تكون دائماً بلا أخطاء، فلا يمكن أن تكون هكذا الابنة أيضاً، والمهم أن الابنة ستفهم أن الأم إنسانه أيضاً ، وأنه لدى الابنة لن

يتكون مركب الخوف من ارتكاب أية خطيئة، فهي تحاول باللا وعي أن تكون شبيهة بأمها، فإذا كانت الأم لا تخطئ أبداً، فعلى الابنة أن تكون كذلك.

ما هي الطبيعة التلاعبية لهذا الموقف الأبوي؟

إن سمة المنزه عن الخطأ تغري أولاً عزة النفس لدى صاحبها، ولكن تسبب في الوقت نفسه شعوراً بالعجز لدى الطفل، و تعيقه من أن يصبح شخصية مستقلة. أي أن الأهل يحصلون على مشاعر إيجابية مسببين أحاسيس سلبية عند الطفل. حيث من الواضح أن طبيعة الميزات التي يحصل عليها الأهل وحيدة الجانب. وبالنتيجة، إما أن يناضل الطفل من أجل ذاته، أو يخضع، أو يتظاهر بأنه خضع وأطاع. ففي الحالة الأولى حصل على صراع دائم، وفي الثانية على إنسانٍ غير مبادرٍ في المستقبل، وفي الثالث :كونه مطيعاً في الأسرة فسيعوض ذلك بالعدوانية خارج حدودها. كيف لنا أن لا نتذكر المقولة: (تكثر الشياطين في البركة الهادئة). أو دهشة الآخرين من (أسرة ناجحة موفقة. إلى مجرمين!).

إن المخطط المعاملاتي في كل التلاعبات الثلاثة التي نظرنا فيها واحد، ففي كل مشهد واقعي يتخذ الوالد بوضوح موقف (أ) "التقييم الإيجابي لنفسه"، واهباً الطفل موقف (ط) "العجز أو الشعور بالذنب " (صفقة بوس).

وفي حالات التواصل المتبقية ، ثمة مكان للصفقة الخفية (أ -> ط) بغض النظر عن الصفقات الواضحة الموجودة.

إن قمع الطفل، أو الشعور بالذنب أو العجز الذين تتسبب بهم التلاعبات المذكورة، كل ذلك يسبب صدمة لنفسيته، والحقيقة أن الطبيعة التلاعبية للتأثير يتم كشفها مع مرور الوقت، فيرى الفتى فيما يتعلق بوالده "الظالم في المنزل"، أن لا أحد يعتبره في العمل. وأن الأم التي تؤنب الطفل كيفما

تحركت، تملك في الحقيقة طبيعة لا تجذب أحداً للزواج حتى ولو كانت بدون طفل، وأن (الأب المنزه عن الخطأ) لا يخطئ أقل من أي أب آخر.

ولأن الطفل كان ضحية هذه التلاعبات لبعض الوقت، فيبدأ بالإدراك أنه يستطيع من خلالهم تحقيق أهدافه (على الأقل على المدى القصير) فالأهداف القريبة تعتبر بالنسبة له أولويات، هكذا يُنشأ الأهل المتلاعبون.

الضحية المزعومة

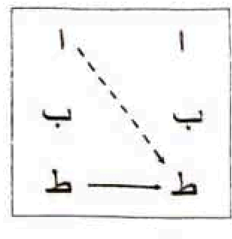
يصطنع الأهل المتلاعبون الاستياءَ من أطفالهم، لكي يسببوا لهم بواسطته شعوراً بالذنب، وهذه بعض العبارات الرئيسية التي يتلفظون بها في مثل هذه الحالات، لأن تعابير الوجه المكابد وحدها لا تكفي:

- اذهب وابتهج ؛ ولا تفكر بأن رأسي يؤلمني.
- لا تقلقي علي ، لماذا تفكرين بهذه الترهات؟
- أنا سعيدة لأن هذا حدث معي، وليس معك.

وهكذا بنفس الروح، يمكن بإتقان أسلوب "المعاناة" أن ترهب الناس وحتى الأقوياء منهم.

يُنظر إلى سيكولوجية الضحية الوهمية بسهولة ، فمثلاً، عند منظم البيان التالي في قسم الشرطة: رداً على كلام المحقق، فقد رماني بتروف المذكور أعلاه بحجر، ولكن لحسن الحظ لم يسقط الحجر عليَّ، بل على زوجتي..

يظهر التحليل المعاملاتي للتلاعب (الضحية الوهمية) التالي: صفقة واضحة (ط -> ط) وخفية "توبيخ" (أ-> ط) (الرسم ٥٥).



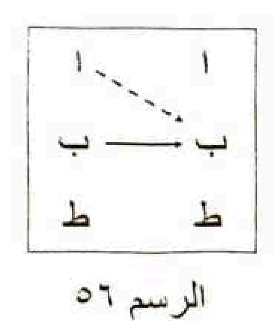
الرسم ٥٥

التجارة مصالح

يتلقى الطفل معظم الحاجات التي تهمه من أيادي والديه، لذلك يتم إغراء البعض بالتحكم بالأطفال عن طريق تقديم هذه الحاجات في ظرف معين، ويمكن أن نورد أمثله كثيرة على ذلك، فعلى سبيل المثال:

- إذا نظفتِ الشقة، فسأسمح لكِ بالذهاب إلى حفلة الرقص.
- إذا أتممت دروسك بشكل جيد، ستحصل على مصروف جيبك.

يعتبر هدف التأثير هنا هو اعتماد الطفل الكامل على الوالد والطعوم هنا مشار إليها علناً. والمخطط المعاملاتي مصور على (الرسم ٥٦). هناك صفقة واضحة (ب-> ب) (التعامل مع العقل) تترافق مع أخرى خفية (أ- > ب) (التطلب، الموجه إلى الفهم، على من تعتمد الفوائد).



الرسم ٥٦

تصعيد الخوف

قول الجدة للحفيد: لا تفعل ذلك! وإلا ستأخذك الساحرة *ياغا*، ويُفسر التلاعب في مثل هذه الوسائل بطريقتين.

الأولى: للكسب وحيد الجانب للشخص البالغ: حيث يصبح التحكم بالطفل أسهل، فلا داعي أن تجهد نفسك بالتفكير كيف تقنعه، وتنفق وقتاً على هذا الإقناع.

والثانية: تكون مثل هذه الأساليب بالتأكيد ضارة للطفل، لطالما يعتقد أن هذا يسبب له كل أنواع الرهاب الممكنة (المخاوف) - العتمة مثلاً، ويمكن أن توجد أحلام مخيفة... إلخ .

وعندما سيفهم الطبيعة التلاعبية لهذه الوسائل، فإنه سيأخذها بنفسه ويتسلح بها، فتهديدات الطفل والمراهق: (سأترك المدرسة) و(سأهرب من البيت) هي الدفع للكبار بالعملة ذاتها.

تأجيل الإجابة

عندما لا يرغب الكبار في الإجابة على أسئلة الطفل لسبب من الأسباب فيقولون أنهم سيجيبون فيما بعد.

يعد هدف التأثير هنا - ذاكرة الأطفال القصيرة - فهم يعيشون اللحظة المعينة، والطعم في هذه الحالة هو الوعد.

يسأل الحفيد عندما يستيقظ

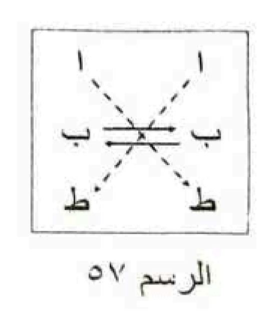
- جدتي، من أين يأتي الأطفال؟
- هذه قصة طويلة، سأقولها لك فيما بعد .
- جدتي ! البداية على الأقل

إساءة استخدام المحرمات

هدف المحرمات - التسبب بالشعور بالذنب لدى الراغب في خرق الممنوع. وتتصف الممنوعات التي لا تأتي بالفائدة للطفل بطبيعتها التلاعبية: يحصل البالغون على ميزة وحيدة الجانب عند استعمالهم السلطة من أجل سهولة التحكم بالطفل، إلا أن عدم التصنع الموجود عند الأطفال يقلب تشديدات البالغين الماكرة.

تطلب طفلة أثناء الزيارة زيادة إضافية، فتقدم صاحبة المنزل ملاحظة: يا عزيزتي ألم تقل لك أمك أن الأطفال المؤدبين لا يطلبون زيادات؟ بالطبع قالت، لكنها لم تعلم أنك ستقطعين الكاتو إلى هذه القطع الصغيرة.

لقد اختارت صاحبة البيت شعور الطفل بالذنب من جراء خرق معايير سلوك الأطفال هدفاً للتأثير، وبعد ذلك أعادت الطفلة التوبيخ إلى المضيفة نفسها (تلاعب مضاد)، فأنجز كل طرف هنا صفقة خفية (أ <-> ط) (تطلب أخلاقي، موجه إلى الشعور بالذنب)، والمخطط المعاملاتي موضوع على (الرسم ٥٧).



الرسم ٥٧

التجارة بالحب

"أنا لا أحبك كما أنت"، "لن أحبك إن لم تستمع لكلامي".

كم يضطر الأطفال إلى سماع هذا الكلام من أهلهم؟ إن التلاعب في هذه الوسيلة واضح، فالفائدة من التحكم الخفي تعود على الوالد فقط، فهو يسهل لنفسه التحكم بالطفل فبدل الإقناع بصبر، وخلق الحوافز، والتذليل المشترك للصعوبات ليصبح شخصية مستقلة، فإنه يخلق المشاكل له، فالحب ضروري للغاية للأطفال، ويسبب التهديد بفقدانه نزاعاً داخلياً (إحباطاً) وعدا ذلك، يتحول هذا التلاعب عند الطفل مع مرور الزمن إلى تلاعب ضد الأهل. وسنتكلم عن ذلك في القسم التالي.

تلاعب "افتداء الطفل"

إن الآباء الميسورين والمشغولين بأنفسهم أو بعملهم، ولا يجدون وقتاً للطفل، يستميلونه بالهدايا الثمينة، الثياب الدارجة، والنقود الكثيرة لمصروف الجيب.

وتتمثل الطبيعة التلاعبية لهذه الأفعال في أن الوالدين يحصلان على تفوق وحيد الجانب - يخلقون ظاهرة الحب - بينما يكون الطفل في موضع الخسارة لأنه محروم من الشيء الرئيسي ، "اهتمام الأبوين، حبهم وحنانهم".

الأطفال الأبديون

يمكن للآباء أن يبقوا أطفالهم الكبار يشعرون بأنفسهم صبياناً وفتيات صغاراً قلقين، فالكثير منا يعرفون جيداً ردود أفعالهم على سكوت الأم المهم جداً عند الحديث على الهاتف أو الحاجبين المقطبين للأب، أو النظرة المستنكرة للحماة (والدة الزوجة) أو (والدة الزوج).

فللسلطة حلاوتها، وكم يراد الشرب أكثر من هذا النبع المسكر!

تلاعب " الحكيم الأسري "

إن أحد أفراد الأسرة (عادة الكبير في العمر) يرشد وينصح البقية في أي مجال كان. فعند فشل أي منهم يقدم ملاحظة وانتقاداً: "كان يجب التصرف هكذا" وعندما يتوجهون إليه من أجل النصيحة يرد "وماذا أقول لكم، فأنتم، على جميع الأحوال ستفعلون ما يطيب لكم!" لهذا التلاعب هدف الحصول على الراحة النفسية التي يتحقق من خلالها موقع الوالد المستقر منذ فترة طويلة والتمدد من الأعلى نحو أفراد الأسرة. لذا فإن الآباء المسنين، وحماة الأم والأب يمددون سلطتهم التي تمتعوا بها على الأطفال الصغار.

التمسك بالكلمة

هناك تقليد دفع الحسنة (الأتاوة) الأخيرة عن الميت ، لكن يمكن استغلال ذلك للتلاعب:

استلم أحد الروس الجدد برقية من عمه يخبره فيها بوفاة عمه الثاني، فيبعث برقيةً جوابيةً يعتذر فيها عن حضور مراسم الدفن، لكن يرجوه أن يقوم بما يلزم ويليق بجنازة العم، وأن يحول له الحساب، وبعد ثلاثة أيام يستلم فاتورة بمئتي دولار، فدفعها بطيب خاطر، وتأتي الفاتورة نفسها من جديد في اليوم التالي، وهكذا في كل يوم على مدار أسبوع كامل، فلم يتحمل واتصل بعمه:

- ماذا فعلت هناك؟ في كل يوم تأتيني فاتورة جديدة.
- أنت كتبت بنفسك ان أفعل من أجله شيئاً ما مميزاً ويليق بجنازته، وهكذا فقد استأجرت له سترة وأخذتها.

من الواضح أن العم أراد أن يستغل شعور القربى كما يجب.

الضرر من التلاعب بالأطفال

إن هذا الضرر ذو شقين، فمن جهة لاحظنا، أن الأطفال تلاميذ قادرون على إدراك وسائل التلاعب بسرعة، وبالتالي يربي الآباء المتلاعبون متلاعبين جداً، ومن جهة أخرى، يجعل الشعور العميق بالذنب (وخاصةً أنه يعد هدف التأثير على الضحية) من الطفل المطيع إنساناً متردداً يرغب في إرضاء الجميع، وإن قناع الطاعة هو أيضاً تلاعب في جوهره، لأن الشخص المطيع ينزع عن نفسه أية مسؤولية عن القرارات المتخذة، فهو لا يأخذ على عاتقه شيئاً، بينما يشير فيلم "*المارتون الخريفي*" إلى ما يحدث مع الآخرين، حيث لا يخذل بطل الفيلم بوزيكين أحداً، وبالنتيجة يدفع الثمن مع الناس المقربين منه.

مركب أوديب :

نترك الكلمة لعالمي النفس *بيرفيشغوي* و *ألفيموفا*، حيث يعتبران أن ما ساعد فرويد في اكتشاف عقدة أوديب هو اعتماده الوثيق على أمه، فقد كان في طفولته المحبب لديها، وعندما أصبح أباً لأسرة كبيرة لم يستطع التخلص من وصايتها، غالباً ما يسمى الحب الأمومي متفانياً، وهو حقاً كذلك، لكن يجب أن يكون التفاني مفاده أن تسمح للابن الذي ربيته أن ينفصل ليصبح مستقلاً. ويبدو أن الكثير من النساء غير قادرات على ذلك، وعادة ما يكون الأب في هذه العائلات "إذا كان موجوداً "سلبياً، ضعيف الإرادة وغير مكترث بالطفل، فيبقى الطفل بالتالي على تعلقه الأولي بالأم، مما يعرقل عادة إنشاء أسرته والمحافظة عليها.

إن النواقص الأساسية للابن المدلل، يرغب فقط في الأخذ، يرى في الزوجة حماية، ويسعى لأن يشغل موقع الطفل وليس الزوج، فهو يفتقر إلى الصفات الأبوية (الاستقلالية، القدرة على أن يكون رب أسرة، أما مزاياه: أنه قادر على التعلق وتقبل الحب، ومن غير المرجح أن يصبح متحذلقاً مستبداً بعلاقته مع الزوجة وأولاده، فهو ليس قاسياً ولا يعيق المرأة في طموحاتها المهنية.

تستدعي معلمة الصف والدة الطالب إلى المدرسة:

- إن ابنك يدرس بشكل جيد، وهو مطيع جداً، لكن يبدو لي أنه معتمد عليك كثيراً ولديه عقدة أوديب.
- عقدة أوديب أو غيره المهم أنه يحب أمه.

الابن المدلل المعجب بك

- يُعرفك على والدته بسرعة كبيرة.
- تستحسن الأم من معارف ابنها الفتيات الأكثر غباوة وبشاعة.

- هو قانع أن الخطيبة يجب أن تكون فقط ميسورة، صابرة، ومهتمه وليس لديها أية مشاكل.
- يقول عادة أن السعادة التي يشعر بها مع والدته، لا يحس بها مع أحد آخر.
- كثيراً ما يقول أن لا أحد سيحبه أكثر من أمه .
- يرتدي حتى أشياء رديئة إذا كانت مشتراة من قبل أمه، ويحافظ عليها.
- يتطلب من النساء أن يلتزمن في التدبير المنزلي بالمبادىء والتفاصيل المتبعة في أسرته.
- يقارن الناس دائماً مع أمه، وطبعاً لمصلحتها.
- في حل أية مسألة مهمة يتلفظ بالعبارة التالية: "يجب التشاور مع أمي".

إذا صادفتم هذه العلامات المذكورة أعلاه، عليك التواري بسرعة لأنه سيتم التغلب عليك كيفما كان، لأنه من غير الممكن أن تنتصر على الغريزة بالعقل.

الأبناء المدللون المشاهير:

غاري كاسباروف

رافقت الأم *كلارا شاغينوفنا* البطل المقبل منذ نعومة أظفاره أينما حل، فحددت هي ما سيقول في المؤتمرات الصحفية، أين سيسكن، ومن سيصاحب، وسماها غاري أهم إنسان في حياته. وحسب الشائعات أنها لم تسمح لابنها بالزواج من الممثلة *مارينا نايلوفا* التي كان له معها مغامرةً طويلةً وصاخبة، بغض النظر عن الفرق في العمر، ومن بين الامرأتين الناضجتين انتصرت الأم...

فيليب كيركوروف

يؤكدون أن *كيركوروف* كان يحترم أمه بدرجة عاليةٍ جداً، مطيعاً فقط لنصائحها في أعماله وعلاقات تعارفه مع السيدات، ولذلك تزوج من امرأة أكبر منه.

فان كليربيرن

اعتمد عازف البيانو الشهير في حياته الخاصة على توجيهات أمه بشكل كامل، فقد كثفت برنامجه اليومي بحيث لم يبقَ لدى الموسيقي وقت وقوةً للانشغال بالصبايا، فلم تشجعه على اللقاء بالمعجبات، ورافقته في كل رحلاته، ولو على الكرسي المتحرك آخر سنوات عمرها.

هكذا بالتالي لم يتزوج عازف البيانو، وبعد وفاة أمه أخذ لنفسه صاحبة.

بافل بورييه

ومرة أخرى حسب الشائعات، لم يلتقِ "أغنى عريس في روسيا" مع الصبايا بدون موافقة أمه، التي كانت ترافقه في جميع مبارياته.

أندريه ميرونوف

فصّلت الأم المتسلطة *ماريا ميرانوفا* حياة ابنها على هواها، فقد اختارت له بنفسها الزوجة وأبعدته عن أي حب سوى حبها (حب الأم).

إذا كان الأب ظالماً

هناك فرص قليلة في هذه الحالة أمام البنت للزواج، وحتى عندما تكبر سوف تتمسك بنظرة الأب المتجهمة وترفض العريس تلو الآخر.

وتشير الإحصائيات إلى أن لجميع الفتيات العوانس آباء غيورين ظالمين، فالنصيحة الأساسية لهؤلاء – لا تبحثن عن عريس على شاكلة الأب، فلا يوجد بالمناسبة، آباء و أزواج مثاليون.

١٥ – ٣ تحكم الأطفال بالوالدين

حاضنة المتلاعبين

رأينا في كثير من الأحيان أن الأهل يخلقون بأنفسهم الظروف التي تجعل من أولادهم متلاعبين.

الدفاع عن النفس

تساهم في ذلك أيضاً آليات الدفاع عن النفس، والتطور الذاتي التي أرستها الطبيعة في الطفل، ففي مرحلة الطفولة الباكرة نتطلع إلى أنفسنا بثقةٍ وثبات، ويكون أول فعلٍ مستقلٍ للطفل هو الاحتجاج، وإذا حدث ما لا يعجبه، فإنه يدلل على ذلك عن طريق الدفاع الصوتي (الصراخ) عن حقوقه، بواسطة البكاء والصراخ في أي وقت كان نهاراً أو ليلاً. وكنّا جميعاً في هذا العمر عنيدين جداً و عبّرنا عن سخطنا إلى أن يزول السبب.

وبعد أن تعلمنا الزحف، فعلنا بإصرار وعناد كل ما أردناه: تابعنا الجميع وكل شيء. ولو لم يكن الأطفال محدودي القوة الجسدية أو لم يناموا، لما أعطوا دقيقة هدوء للآخرين، وجاء اختراع سرير الأطفال والروضة والمربية ليسمحوا للأهل بعمل شيء ما عدا إطعام الرضيع ومراقبته، لكن قريباً يتحول الرضيع إلى طفل صغير يتمكن من المشي، الكلام، وفهم ما يقوله له الأهل، ومنذ ذلك الحين لا تعود قيود محدودية القدرة الجسدية فعالة، وتتغير السيطرة من جهة الأهل من طابعها الفيزيائي إلى النفسي، لكن الطبيعة حضرت ترياقاً ضد هذه الدسائس.

فلنتذكر العناد الطفولي المشهور حين يمكن للطفل أن يوقف الدرس المحبب ليقول "لا".

ويظهر في العناد الطفولي قدرة بشرية فطرية للدفاع عن النفس بالوسائل المتاحة لعمرٍ معين.

تغييرات الإدراك الأهل

في سياق التقدم في العمر، تتغير بطبيعة الحال علاقة الفرد مع أهله، ففي أحد الأمثلة القديمة نلاحظ بدقة قصوراً معيناً لآلية الدفاع هذه: يعتبر الأطفال

في عمر الست سنوات أن أباهم قادر على فعل كل شيء، وفي عمر الاثني عشر سنة يعتبرون أنه قادر على كل شيء تقريباً، وفي عمر الست عشرة سنة يعتبرون أباهم معتوهاً تماماً، وفي الرابعة والعشرين لم يعد ذلك المعتوه، وفي الأربعين يعتبرون أنهم لو استمعوا لأبيهم لكانت حياتهم أفضل بكثير.

البكاء والصراخ

يُعتبران وسيلة للتأثير على الوالدين، وليس في عمر الرضاعة فقط. ففي زحمة الناس على محطة الباص يصرخ طفلٌ بين ذراعي أمه بشكلٍ مستمر مطالباً بالشوكولا. فتحاول الأم تهدئته، لكنه عندما يرى أن الأم خجولة من انتباه الآخرين، يأخذ بالصراخ بشكل أقوى. وما أن يبدأ في المشي حتى يعرف الطفل أنه لكي يحصل على مبتغاه، ينبغي عليه النواح والصياح أحياناً.

وهل تعتقدون أن الأطفال الباكين يرغبون بالبكاء دائماً؟ لا شيء من هذا القبيل، فهم ببساطة يريدون الحصول من الأهل على هذا أو ذاك، وتكون الدموع أسلحتهم في ذلك.

يعتبر هدف التأثير هنا هو الانزعاج الذي يعانيه الكبار عند سماعهم بكاء الأطفال. ويتمثل الطعم في العلاقة البسيطة "تلبية حاجة الطفل – لإنهاء توتر الوالدين".

لقد أكدت الطبيعة أن احتياجات الطفل المتسببة بالبكاء وصلت بالتأكيد إلى الكبار، وهناك دليلان على ذلك:

- يمكن للأم التي تغفو للنوم ألا تستجيب إلى الضجة العالية، لكنها تستيقظ عند سماعها لأضعف همهمة عند طفلها.

- يؤثر البكاء والصراخ على الكبار (حتى الغرباء) كعامل تأثير قوي: "افعل ما يمكن ليتوقف الطفل عن البكاء".

الحصول على الاهتمام

إن الأطفال الذين لا يحصلون على حد كاف من العطف والاهتمام يرتكبون الذنوب عمداً لنيل ذلك، حتى ولو بالتأنيب أو لطمة على القفا. ويحدث ذلك خصوصاً عند وجود أخ أصغر أو أخت ويتركز اهتمام الوالدين بالأخ الأصغر فيمكن للأخ الأكبر أن يئن باستمرار وبدون مناسبة بسبب غيرته وصراعه من أجل الاهتمام به.

وتشير الحادثة التالية إلى مدى أهمية الاهتمام بالطفل كشخص بالنسبة لوعيه الذاتي:

دخل الأب والأم ومعهم ابنهم ذو الخمس سنوات للغداء في المطعم، فقدم النادل في عداد الأشياء قائمة كبيرة للطفل:

- وماذا ستطلب أيها الشاب؟

نظر الطفل إلى والديه بعينين واسعتين وهمس:

- يعتقد أنني شاب حقاً !.

تلاعب "المتمارض"

إنه تلاعب شائع جداً من جهة الأطفال، فهم يلاحظون في وقت مبكر مدى قلق الكبار بشأن صحتهم. فيظهر المتلاعب الشاب أنه "يشعر بحالة صحية سيئة": يجر ساقيه بصعوبة، على استعداد للاستلقاء في السرير طوال اليوم، فقط لكي لا يقوم بواجباته (ألا يذهب للروضة أو المدرسة) أو للدفع باتجاه شراء طعام باهض الثمن.

هدف التأثير هنا هو – القلق على صحة الطفل، والطعم -إمكانية تخفيف حالته بإظهار اهتمام عالٍ ورعاية له.

تلاعب "الأم الناعسة"

عند مكافحة الأهل لميل الطفل إلى السمنة، يحددون له تناول الحلويات، فيشكو الطفل من أنه لا يستطيع النوم بعد الغداء بدون أمه، وينتظر حتى تنام، فيذهب ويأكل الحلوى ويخبئ كمية للمستقبل.

إن هدف التأثير هو ضعف الأم الذي يعبر عنه بإمكانية النوم بسرعة، والطعم هو الرغبة في أن ينام الطفل وترتاح هي نفسها، وهدف مثل هذه التلاعبات بشكل عام هو الخروج من تحت السيطرة، وبمثابة هدف التأثير يمكن أن تستخدم نقاط الضعف أو سمات الوالدين الأخرى.

تلاعب "الديكتاتور"

يتحكم الفتى بالكبار عن طريق الشفاه المتجهمة، العناد، وعدم الطاعة، ويفضل الكبار عدم العبث معهم، والتنازل لكي لا يفسد المزاج.

تلاعب "الشقي المقبل"

إن السمة المميزة لمتلاعبي هذا النوع – الشقي المقبل - هي الشكل التعسفي للتأثير والفعل. فهم يتحرشون بالأطفال ويسبونهم، ويحبون البنادق والسكاكين، وقد فهموا في وقت مبكر جداً، أن الطاقة المنبعثة منهم تجعل من السهولة التحكم بالناس.

ويكرهون السلطات أكثر من أي شيء آخر، لذلك يقع المعلمون والأهل بالدرجة الأولى تحت نيران عدائهم، وتتحول ثقتهم التي لا تتزعزع بسرعة إلى الغطرسة والإيمان المطلق بقوتهم مما يؤثر على الآخرين، كنظرة الأفعى إلى الأرنب، ومن الواضح أن أول ضحايا هؤلاء المتلاعبين هم الأهل وغيرهم من الأشخاص المقربين.

وكان المؤلف ذات مرة شاهداً على مشهد لا ينسى، حين لاحق طفل صغير أحداً من البالغين بسكين وهو يصيح بشكل هستريائي، فيوضح أحد الجيران: "إنها الطريقة التي سيحصل فيها على مأربه".

تلاعب "المقارنة"

إليك مجموعة "الجنتلمان" النموذجية للمتلاعبين الشباب:

- أنت فقط من لا يشترط عليه الأهل أن تكون في البيت في تمام الساعة التاسعة.
- أصبح هناك كومبيوتر لدى جميع الشباب، فقط نحن الفقراء جداً..
- لدى جميع الفتيات أحذية ذات كعبٍ عالٍ، أما أنا فما زالوا يعتبرونني في روضة الأطفال.
- تشترون لأخي كل ما هو جديد، أما أنا فأرتدي الثوب حتى يهترئ.
- لا يلزمون الآخرين بغسل الأيدي كل خمس دقائق.
- صار هناك عند جاري دراجة نارية، وأنت تعرف كم وعدت بذلك!

يتم اختيار كل هذه المقارنات لكي يشعر الأهل بالذنب، وكأنهم سيئون (متطلبون للغاية أو جشعون). وبالأخص الشعور بالذنب ما يعتبر هدف التأثير، والطعم هو المقارنة مع الأهالي الآخرين.

تلاعب "التهديد"

وهذه مظاهره:

- سأترك المدرسة!
- سأهرب من البيت! ... و إلخ.

في الحالة الأولى يعتبر هدف تأثير المتلاعب هو رغبة الأهل في أن يحصل الطفل على التعليم. وفي الثانية، الإحساس بالمسؤولية تجاهه، ويتم التهديد معتمداً على أن الأهل أكثر استعداداً للوفاء بمتطلبات الأطفال.

تلاعب "أنت لا تحبني"

بهذه الكلمات يضع المتلاعبون الشباب أهاليهم في موضع الطفل، مما يجبرهم على الاعتذار بالتساهلات أو الهدايا لإظهار حبهم، فيتخذ المتلاعبون أثناء ذلك موقف الوالد (التطلب من الأب أو الأم، التأكيد على حبهم وإثباته)، أي أن هناك صفقة ا -> ط.

ونلاحظ أنه يمكن للأطفال أن يتعلموا التلاعبات من هذا النوع من الأهل أنفسهم، عندما تلاعبوا بالطفل الصغير بقولهم "أنا لا أحب ذلك"، "أنت لا تستحق محبتي".. إلخ.

تلاعب "أنت تحب أخي أكثر"

يعتبر هذا التلاعب تعديلاً في الشكل للتلاعب السابق، وإليكم واحداً من مظاهره المحددة: راجعت المؤلف سيدة ناجحة في عملها من أجل استشارة، ومن خلال كلامها فإن لديها خلافاً مع ابنها الأصغر، فقد اشترت للاثنين الكبار سيارات ذات ماركات أجنبية مرموقة، لكن بعد أزمة ١٧ آب لعام ١٩٩٨، اهتزت شؤون شركتها ولم تعد قادرة على تقديم مثل هذه الهدية للابن الأصغر، الذي يطالب باستمرار ويفاضح بذلك. فتعتبر الأم نفسها مذنبة، وتطلب المشورة، فكيف لها أن تتصرف؟

تلاعب "لماذا يسمح لأختي"

وهذه قصة ثانية على نفس الموضوع حيث يمثل الطعم سلوك الأخت:

- ماما! لماذا تجلس أختي للدراسة دائماً عندما يحين الوقت للقيام بالتنظيف؟ كان في إمكانها أن تدرس باكراً وتساعدني.

هذا تلميح إلى أن لدى الأم تفضيل في محبتها، وشعور الأم بذنبها هو هدف التأثير عليها، ويكون مخطط التلاعب على الشكل التالي:

صفقة واضحة ب-> ب، (تبادل معلومات)، تضاف إليها صفقة خفية ا -> ط (الملامة والعتاب).

تلاعب "ساعدني"

يمكن للأطفال البالغين أن يقوموا بتلاعبات من نوع "أنت لا تحبني"، تحت شعار: "يجب على الأهل أن يساعدوا أولادهم حتى التقاعد"، دون تحديد تقاعد من ، الأهل أم الأولاد.

هناك امرأة عجوز بالقرب من المحطة تبيع سلعاً بسيطة، فأسألها:

- أيتها الجدة، ماذا بك، ألا يكفيك المعاش التقاعدي؟
- لا، إنه يكفيني، لكن عملي هذا من أجل حفيدي الذي يطلب مني شراء حاسوب.

تلاعب "العميل السري"

تحاول الابنة أن تتسبب بالخلاف وحتى المشاجرة بين الوالدين، وعندما لا يتسنى ذلك عدة مرات، فإنها تنفجر بالكلام:

- كل الأهل كأهلٍ يتشاجرون، مثل الناس العاديين، أما هؤلاء فينظرون كلٌ إلى فم الآخر.

يبدو أنك ستكون سعيداً لأنه لا يوجد في العائلة مشادات ومشاجرات فحسب، بل وحتى خلافات بسيطة. لكن التلاعب المحتمل يحتاج إلى نقطة ضعف "*روداك*" من أجل اللعب على التناقضات، وتحقيق بعض الأهداف، ومثال "الصديقة الأكثر نجاحاً" يدفعها إلى التحرش.

فقد الوالد من وزنه سبعة عشر كيلوغرام (بالمناسبة بتأثير الطريقة الموصوفة في كتابنا). وعندما علمت الابنة بشكوك والدتها حول الخسارة الشديدة للوزن، وتأملت في الرد الفاشل للأم، تقول لها في فكاهة (بحضور الأب):

- ارمي، هذا النحيل...

ينظر الزوج إلى الزوجة: ماذا ستقول، فالزوجة الذكية لا تجازف بالنكات حول هذه المواضيع.

- إنه يعجبني في وضعه هذا أكثر!
- أنت قلت بنفسك أن ذلك لا يعجبك!
- لقد تخوفت من أن ذلك ضار بصحته، والآن أرى أنني كنت مخطئة.
- انظري... إن عيون أبي تتألق كعيون طالب.

تغادر البنت ساحة المعركة، وقد ردت الأم على محاولتها في التلاعب بدفاع من نوع "وضع النقط على الحروف" الذي نزع سلاح المتلاعب الفاشل.

وبالمقارنة مع أسرة صديقتها فإن هذه الأسرة كالبندق القاسي، وخصوصاً بالنسبة للمتلاعبين.

تلاعب "الخروف اللطيف"

تضم الابنة أمها وتقول لها برقة ولطف:

- ماما... حبيبتي... إنني أحبك كثيراً، وأنا بالمقابل البنت المحببة لديك، صحيح؟

- طبعاً، أنت لدي المحببة جداً.

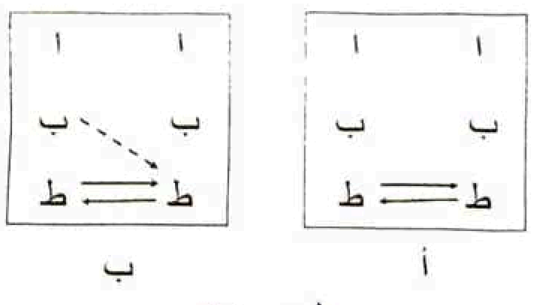
- ماما، أعتقد أنني أتصرف بشكل جيد، وأحاول ألا أزعجك، ألا تحبي أن تريني لابسة أفضل من الآخرين؟

- طبعاً، أحب.
- ماما... إن ثوبي قديم الطراز، وقريباً ستشير البنات باصابعهن إلي.
- حسناً.
- دعونا نشتري لي ثوباً جديداً.
- الضروري... ضروري.

وهكذا اقتطعت الأم المتأثرة بهذه المقاربة اللطيفة، من النقود المتبقية، المبلغ اللازم لتجديد الثوب.

يعتبر هدف التأثير هنا هو الرغبة في ألا تبدو الابنة أقل من الآخرين، والطعم - المقاربة اللطيفة، وكنتيجة - الصفقة الحاصلة.

لقد أتمت الابنة بعبارتها الأولى صفقة ط -> ط (التواصل على المستوى العاطفي)، كما في (الرسم ٥٨ أ)، وتقدم العبارة الثانية خفية المركب العملي ب - > ط (الرسم ٥٨ ب)، وتستجيب الأم التي لا تزال في موقع " ط " لتوزيع المواقع المقترح متخذة قراراتها على المستوى العاطفي وليس العقلاني.



الرسم ٥٨

تلاعب "الطالبة البليدة"

تطلب الابنة من أمها أن توضح كيفية القيام بالواجبات المنزلية التي تعلموها في الدرس العملي. تشرح الأم للطفلة، لكن بعد عدة دقائق تعيد

السؤال مرات ومرات، وأخيراً لا تستطيع الأم (المستشار) إلا أن تتماسك وتقوم بتنفيذ المهمة، أما الطفلة فتحتفل ضمنياً بأن العلامة التامة أصبحت مضمونة دون أي تعب أو جهد.

لقد مر جميع الأهالي تقريباً بهذا الأمر، فأولئك الذين لم يستسلموا لهذا التلاعب "من العرض الأول" يقعون بالتدريج تحت تأثيره.

ومن الطبيعي أنه لا يمكن للطفل أن يتنافس بجودة الأداء مع الكبار، وبالتالي يحصل المتلاعبون على العلامات الكاملة، والأطفال الصادقون على العلامات المتدنية.

عند رؤية دموع الطفل، والتحدث مع الأهالي الآخرين، تندفع هذه الأمهات والجدات إلى صناعة الحرف اليدوية المنزلية بدلاً من أطفالها المفضلين.

تلاعب "ليس لديك القدرة"

يقول الابن لأبيه:

- كيف كانت أمورك مع الرياضيات في المدرسة؟
- العلامة الكاملة.
- أمتأكد؟
- نعم. لقد ميزتني المعلمة دائماً.
- لكن ربما عقلك الآن ليس ذاك الذي كان.
- وما دليلك على ذلك؟
- أعتقد أنك لن تحل مسألة مدرسية عادية.
- ماذا لدي لأقوله!
- إذاً، أنظر – يعرض واحدة من المسائل التي أعطيت لحلها في البيت، فيرى الأب أنه كانت لديهم مثل هذه المسائل.

- دعني أرَ.

وبدافع الفضول يتعمق أكثر في الحالة، وبعد ذلك يصبح من غير اللائق التراجع عنها، ويتوجب إيجاد حل. وبشعور بالرضى يعطي ورقة الحل، فيقول الابن:

- بالصدفة.
- ماذا أصابك؟ لقد قلت لك بأني فصفصتها في المدرسة كحبة الجوز.
- وهل ستستطيع حل هذه؟ ويعطي مسألة ثانية.

من غير اللائق ثانية أن يتراجع الأب، فيحل المسألة الثانية.

استعمل المتلاعب الشاب هنا الفكرة الكامنة في التلاعب الذي تطرقنا إليه "ليس لديك القدرة". فإن هدف هذا التأثير هو شعور الأب باحترام الذات، وعدم الرغبة في أن يظهر ضعيفاً في جزء من التمارين الذهنية.

كيفية الإبلاغ عن مكروهٍ ما

تخيلوا أن الطالبة أرسلت لأهلها الرسالة التالية:

أعزائي ماما و بابا!

قبل أن تكملوا قراءة الرسالة اجلسوا من فضلكم. هل جلستم؟ عندها سأتابع، لقد حدث لدينا حريق، وعندما قفزت من النافذة حدث لي كسر في الجمجمة، ولقد شفي تقريباً. أمضيت أسبوعين في المشفى والآن يكاد يكون نظري طبيعياً وأعاني من الصداع مرة فقط في اليوم، ولحسن الحظ أن شخصاً شاباً أخذني لأسكن معه، فمع أنه يعيش في الطابق السفلي إلا أنه لطيف جداً.

نحن نعتزم الزواج قبل أن يصبح ملحوظاً أنني حامل، وأعتقد أنكم ستكونون سعداء أن تأخذوا الطفل لتربيته. فمن المؤكد أنكم حلمتم أن تصبحوا جداً وجدة.

كان سبب تأخير الزفاف أنه أصيب بعدوى ما. وقد أصبت بعده وعلينا الدخول إلى المصح للعلاج، وانا أعلم آنكم سوف تقبلون خطيبي في عائلتنا بطيب خاطر على الرغم من أنه لم يحصل على أي تعليم لكنه طموح للغاية، وأعتقد أنه سيكون من الممتع لكم التعرف عليه فهو من دين وعرق مختلفين عنّا.

والآن بعد أن قرأتم كل ذلك، أستطيع أن أقول إن كل ذلك كان كذباً وهراءاً، والمصيبة الوحيدة هي أنني رسبت في امتحان الفلسفة واللغة الأجنبية، وأردت أن تتقبلوا المصيبة بواقعية.

أضمكم وأقبلكم.

ابنتكم المحبة والبريئة *ماريا*

إنه مسار ذكي للتلاعب رغم قسوته، فمن الطبيعي ألا يغضب الأهل من الرسوب في المادتين (تؤخذ الأمور بالمقارنة) وسيغفرون لابنتهم، إذا بقوا على قيد الحياة حتى آخر الرسالة، فيمكن لهذه الهدايا أن تؤدي بالأهل الذين يحبون ابنتهم إلى نوبة قلبية.

إن هدف هذا التأثير هنا هو خوف الأهل على ابنتهم، التي تعيش بعيدة عن البيت، والطعم هو المقارنة مع الأخطار الأخرى : يتم اختيار أهون الشرور.

التلاعب مع دفتر اليوميات

الأب:

- أرني دفتر يومياتك.

يقدم الابن الدفتر. ينظر الأب إليه فيمسك بالحزام:

- أبي، هذا هو دفترك أنت!

- أين عثرت عليه؟

- حفظته جدتي.

- من الأفضل لو لم تحفظه. فلقد ثِبْتُ إلى رشدي في الصفوف الأخيرة. وأين دفترك؟ أضعته؟

- لا ... هذا هو انظر.

- نعم، لا شيء رائع هنا. حسناً...ضع في اعتبارك أنني ثِبْتُ إلى رشدي وحان لك ذلك.

- أوهناك تلاعب آخر مع تحضير الأب لقراءة الدفتر اليومي، وهو أبسط طبعاً.

يسأل فلاديسير أباه:

- أبي، هل تخاف من شيء ما؟

- لا.

- من الأسد، أو الفيل أو التمساح؟

- لا.

- إذاً اقرأ دفتري اليومي.

تقليد سلافي بحت

هناك مقولة عند الروس: "أية أم أنت، إذا لم تُرضعي طفلك حتى سن التقاعد!".

أجرى مركز الشيخوخة استفتاءاً بيّن أن عُشر المتقاعدين فقط يعتبرون أن "أطفالهم أناس بالغون، ويجب عليهم حل مشاكلهم بأنفسهم. بينما يؤكد أكثر من نصفهم أن" *مسؤولية الوالدين هي مساعدة الأبناء بكل ما هو ممكن وتحت أي ظرف من الظروف*"، بما في ذلك رعاية الأحفاد:

ينظرون في الغرب إلى ذلك بطريقة مختلفة، ففي ألمانيا مثلاً، يكون الأهل ملزمين فعلاً بمساعدة أبنائهم، لكن فقط أثناء دراستهم. وفي بعض الأماكن يحدد بالقانون مبلغ مئة وخمسين ماركاً في الشهر لمصروف الجيب.

وكما أظهر الاستفتاء الذي أجرته المجلة النسائية "*فراو انشبيغل*"، فإن ٧٠٪ من النساء الألمانيات ساعدن أبناءهن بالنقود في فترة دراستهم، وبعد الخروج إلى الراحة المستحقة، فإن ١١٪ فقط من المتقاعدات واصلن دعم أبنائهن، أما البقية فمقتنعات بأن المعاش التقاعدي يكفي لأن يعيش شخص واحد فقط بكرامة، وإذا لم يتمكن الابن أو الابنة من العثور على عمل، فهذه مشكلتهما الشخصية.

يختلف الإنسان الروسي كثيراً عن الأوروبي، فالجيل الموجود حالياً في سن التقاعد ربى أبناءه في وضع عصيب، وأوقفهم على أرجلهم على الرغم من قساوة الظروف الحياتية.

لقد كنا فقراء، ونحن الآن كذلك، ويسهل على الفقراء أن يعيشوا مع بعضهم. ويضطر الأبناء إلى الالتصاق بالأهل لأنهم وحتى منتصف الحياة لا يمكنهم الحصول على سكن مستقل، والأهل مضطرون إلى الالتصاق بالأبناء لأن المتقاعدين اليوم هم أحياناً الوحيدون في الأسرة الذين يحصلون على نقود "حية"، وكلما كان الناس أغنى، كانوا أسرع في إخراج أبنائهم من حياتهم الخاصة.

لكن الأمر ليس في الوضع المادي فقط ، فيقول علماء النفس أن لدى الروس عقلية خاصة، فالتضحية تعيش فينا، ومن المعتاد بالنسبة لنا أن نعيش من أجل أبنائنا، وليس من أجل أنفسنا.

ويلدون الأطفال لكي يعطوا للوجود معنى ما، حين ينظر إنساننا المسن إلى ابنه الذي كبر، يكون موقفه الرئيسي: "لقد أعطيته كل شيء، وضحيت بكل شيء من أجله"، وتقول المرشحة في العلوم النفسية *أولغا كراسنوفا* – وينتظر حتى يطلب أحياناً بأن يعاد إليه ذلك كله، وإن لم يكن كل شيء، لكن هناك ما يعود، ففي العائلات الروسية يتم الحفاظ على علاقات أوثق من العائلات الغربية.

وتوصل الخبراء في معهد المشكلات الاجتماعية والاقتصادية السكانية التابع لأكاديمية العلوم الروسية إلى أن نصف الجدات تقريباً يرون أحفادهن مرتين إلى ثلاث مرات في الأسبوع على الأقل، وإذا قل ذلك يبدأن بالفزع ويشتكين من اللامبالاة والعلاقة السيئة، أما في الغرب فالقاعدة هي بطاقة التهنئة بعيد الميلاد.

أما في المنظومة القيمية للجدات الألمانيات فيقف في المقام الأول الصحة الذاتية، وفي الثاني العلاقات العائلية، لكن ليس بمعنى التخلي عن القميص الأخير، بل في سياق التواصل، وفي الثالث التواصل مع الأصدقاء.

ويبقى المعنى الرئيسي في الحياة بالنسبة لأجدادنا وجداتنا حتى الشيخوخة هو الأبناء والأحفاد الذين تشغل مشاكلهم المتقاعدين أكثر بمرتين من صحتهم الخاصة، وأكثر بعشرة مرات من الصعوبات المعيشية المادية الخاصة بهم.

إن الهواية المحببة للعديد من الأجداد والجدات هي الذهاب إلى الكوخ الصيفي ويهدف ذلك أولاً إلى تقديم المساعدة للأبناء، وتغذية الأحفاد المحبوبين بالفيتامينات.

إن التواصل مع الأبناء والأحفاد هو حماية من الوحدانية، والخوف من الشعور بأن أحداً لا يحتاج إليك، ومن أن أحداً لن يعطيك كأساً من الماء ساعة مرضك.

تستخدم هذه التقاليد السلافية الصافية أحياناً من قبل المتلاعبين، فيمكن أن نصادف آباء عديمي الضمير تركوا أبناءهم في وقتٍ من الأوقات، وتذكروهم حين أصبحوا في سن الشيخوخة وطلبوا دعمهم (كما هي العادة في العائلات المحترمة)، وكمثالٍ على المغزى المعاكس: أرسلت العائلات الشابة والداً مسناً إلى دار رعاية المسنين، مما أثار قلق واضطراب جميع الجدات في المبنى متعدد الطوابق.

وليست نادرة تلك الحالات حين يهمل الشباب التزاماتهم كأهل تاركين أبناءهم للجدات والأجداد.

وبهذا الشكل، يعتبر التقليد السلافي الصافي هدفاً للتأثير يستعمله المتلاعبون.

١٥ – ٤ تحكم التلاميذ بالمعلمين

الخبرة المدرسية

يكمل الأطفال الخبرة الأسرية في التلاعب ويطورونها في المدرسة، ولنفرد أكثر التلاعبات استخداماً من قبل الطلاب، سنبدأ من تعطيل الدروس غير المحببة وخصوصاً الاختبارات، فهنا قائمة واسعة من الطرق ابتداءً من التقليدية وإلى الحديثة: - البلاغات الكاذبة عن قنابل موقوتة.

وسنبدأ مما وصَلنا بالوراثة.

تلاعب "الطير في الصف"

يحضر أحد الطلاب طيراً إلى الصف، فصار من غير الممكن إجبار الطلاب على الجلوس هادئين ليستمعوا للمعلم، ولم يكن التقاط الطير بالأمر السهل، فالأولاد لم يكونوا معنيين بذلك، وليس بمقدور المعلم وحده القيام بذلك، لا بل ليس من اللائق له أن يطارد الطير لتسلية الصف بأكمله.

يعتبر هدف التأثير - في هذه الحالة - هو عجز المعلم في هذه الحالة الطارئة، والطعم هو حب الأطفال للمخلوقات الحية، ورد الفعل العاطفي الطفولي عليها.

إن الدفاع السلبي هنا غير ممكن، ويمكن للدفاع الفعال أن يتكون من التالي: يجب ترتيب الأمر بحيث يعاني الطلاب أنفسهم إذا تفاعلوا مع الطائر، فعلى سبيل المثال يقول المعلم:

- إعلان! لأن الطير يعيقنا من الكلام، فإننا سوف نكتب... وظيفة كتابية.

أنا ذاهب الآن إلى مكتب المعلم لمعرفة خيارات الاختبار، فإذا بقي الطير في الصف إلى ذلك الحين فإننا سوف نكتب. وإذا طار فسننتقل إلى أبعد من هذا البرنامج.

عندما يعود سوف لن يكون هناك طير في الصف.

في الحقيقة هذا تلاعب مضاد، لقد قبل المعلم اللعبة وتابعها باتجاه غير مواتٍ للمتلاعبين، ولكن للأسف لا يتعامل المعلمون دائماً بأمانة مع مثل هذه التلاعبات، ولا يحتسبون عدد الدروس التي تتعطل بهذه الطريقة.

تلاعب "الفئران"

الفكرة شبيهة بالسابقة، يحضرون فأراً إلى الصف، لكن صراخ الفتيات من الفأر لا يخفي صوت المعلم، وإلى أن يخمن المربي ويفتح الباب ويرتب طرد الفأر من الصف، يكون نصف الدرس قد مضى.

هدف التأثير هو نفسه، أما الطعم فهو رد الفعل العنيف لأولئك الذين يخافون من الفئران.

تلاعب "إزعاج المعلم"

يقوم أحد الطلاب (أو المجموعة) بخلق أصوات تعرقل إعطاء الدرس، فعلى سبيل المثال: يقوم بدحرجة قلم الرصاص على الأرض برجله، أو يغمغم الصف بأكمله، ويكون من الصعوبة اكتشاف مصدر الصوت، فتثير الضجة المعلم وينهار في نهاية المطاف.

يستخدم هذا التلاعب فقط ضد المعلمين الذين لا يتمتعون بالتحمل، لأن سرعة الغضب هي هدف التأثير.

تلاعب "السلوك المتحدي"

إن هدف هذا التلاعب – هو جذب انتباه الصف إليه عن طريق نزوة غريبة، لرفع مكانته بين أقرانه، وهذا أحد أوجُه تحقيق هذا الهدف.

فبعد أن حيّا المعلم طلاب الصف، لاحظ أن أحدهم في النسق الخلفي مستلقٍ على المقعد. فيوجه له ملاحظة ويدخل الصف كاملاً في سكون: ماذا سيفعل المعلم؟

سيكون المعلم قليل الخبرة عصبياً ويدخل في نزاع مع المخل بنظام الصف، وبذلك سوف يتم الحصول على هدف التلاعب. ويكون هدف التأثير هو نقطة الضعف الواضحة عند المعلم، على أمل ألا يجد طريقة للخروج من الموقف، والطعم هو مسؤولية المعلم في الحفاظ على الانضباط في الصف. ويوجد أحياناً تلاعب مضاد لهذا التلاعب، فمثلاً يمكن للمعلم أن يتوجه إلى هذا الطالب:

- ربما ليس مريحاً لك الاستلقاء على المقعد في هذا الزحام؟ أترغب في التمدد هنا أمام السبورة؟

- هذه فكرة.

وعلى ضحكات الطلاب يخرج ويستلقي قريباً من السبورة، مسروراً بالاهتمام العام. وهنا يعود المعلم إلى الموضوع الذي يهم الجميع، ويأخذ بالتحدث بشكلٍ واضحٍ مما يصرف انتباه الطلاب عن المستلقي قرب السبورة، وتتالى الأسئلة ويثار النقاش وينسى الجميع أن هناك من تمدد على الأرض، وعندما يشعر بغباء الموقف الذي وضع فيه، يطلب الطالب الشاذ السماح له بالجلوس، ولم تصدر عنه أية إساءة في دروس هذا المعلم بعد ذلك.

لقد قبل المعلم اللعبة التي اقترحها الطالب، وأوصلها إلى حد السخافة، واعتبر هدف التأثير المضاد هو حب المعرفة لدى الطلاب، وتمكن المعلم بحديثه الممتع أن يجذب إليه انتباه الطلاب وبالتالي تعاطفهم، ولكن هذا ما سعى إليه منتهك الانضباط أيضاً، وأصبح المربي أكثر اهتماماً واستمال الطلاب بجاذبيةٍ أكبر مما لدى الطالب المنتهك سيء الحظ الذي أصبح موقفه بعد ذلك سخيفاً ومضحكاً، وتلقى هذا الطالب درساً جيداً.

تلاعب "سميك الجلد"

هناك طالبٌ لا يرغب بالحضور في دروس إحدى المعلمات، ولكن إذا غاب عن دروسها فسوف يستدعون أولياء الأمور، فيقرر عندها استعمال زلات لسان المعلمة: عندما لا تتمالك نفسها يمكنها أن تشتم، فيبدأ الطالب منذ بداية الدرس بإثارتها وإزعاجها، فتقدم له ملاحظة وثانية، وثالثة، ونظراً لأن هذه الملاحظات لا تؤثر فيه، تبدأ في منحه صفات غير حميدة ولأنه سميك الجلد ولا يتأثر فإنها وفق قانون تصاعد جينات الصراع ستصل إلى الإهانات.

هنا يقف المتلاعب ويصرخ: "أنا لا أنوي تحمل الإهانات !".

ويترك الصف مع معرفته الدقيقة أن المعلمة لن تشكو عليه، ويمكنه أن يغيب عن بعض دروسها، ورفع الصوت في وجهها ليس متاحاً إنما ما فضح الآن هو أنها تهين الطلاب.

إن هدف التأثير هو ضعف المربية الذي ظهر في عدم تمالك نفسها، والطعم – الانطباع "سماكة الجلد" الذي خلقه منتهك الانضباط.

ويظهر التحليل المعاملاتي: أن بفقدان السيطرة على النفس تحول المعلم من موقع الوالد (يعلّم) إلى موقع الطفل (غلبة المشاعر).

تلاعب "المتمارض"

هو تلاعب بدائي تماماً، ويستخدم بشكل شائع للغاية، وله هدف الخروج من الدرس، والادعاء بالمرض. "يؤلمني بطني، رأسي"، شكاوى عادية وسببها غالباً الكسل المعتاد.

يعتبر هدف التأثير هنا هو الاحساس بالرأفة التي يجب أن يظهرها الكبار (ويظهرونها) للأبناء والطعم – هو عدم القدرة في ظروف المدرسة على التحقق من صحة هذه الشكوى، ونلاحظ أن مثل هذا التلاعب يتم في الأسرة، من قبل الأولاد الطلاب المتصنعين، أو أحد الوالدين أيضاً، وتم وصف هذا التلاعب الموافق من قبلنا في الجزء ١٤-١.

تلاعب "تصادم جباه الكبار"

على سبيل المثال: تصادم الأهل مع المعلم.

وهذه بعض الأقوال التلاعبية للطلاب:

- ماما تقول أن هذه وظيفة غبية.

- لم أستطع أداء الوظيفة المنزلية، لأن ضيوفاً كانوا عندنا البارحة.

- يعتبر والدي أن هذا مضيعةً للوقت. أو تحريض معلم على آخر:

- لم نستطع أداء وظيفتك، لأنه كان لدينا الكثير من المسائل في الرياضيات (الفيزياء، الكيمياء....) فلم يبقَ وقت لمادتكم، وهكذا في كل مرة!

يعتبر هدف التأثير في كلا الحالتين هو الخلل في حجم الواجب المنزلي وعدم التوافق والانسجام في أعمال المعلمين، والطعم هو مقارنة أفعال وأقوال الأطراف المتعارضة.

تلاعب "يا له من رداء رائع"

لم تدرس الطالبة درسها وتنتظر بخوف ظهور المعلمة في الصف - لأنه بناءً على العلامات يجب أن يسألوها اليوم.

تظهر المعلمة لابسة ثوباً جديداً، فترى المتلاعبة الشابة أن هذه فرصتها، فتنظر إلى المعلمة بعينين مندهشتين مما يجعل الإعجاب بالثوب الجديد واضحاً.

ومثل أية امرأة تفهم المعلمة معنى نظرات الفتاة هذه، وهذا لا يدعها لا مبالية، وعند إدراك ذلك تسحب الطالبة يد زميلها الذي يجيب، وتحصل على فرصة سهلة للتميّز: فالكتاب المدرسي المفتوح أمام عينيها.

يعتبر هدف التأثير هو رغبة المرأة أن تحظى بالإعجاب، أما الطعم فهو التقييم الحماسي لثوبها الجديد.

إن المتلاعب التقليدي، بطل العديد من الفكاهيات "*فوفكا*" متميز في حيز المدرسة أيضاً:

تخاطب المعلمة التي قررت مواكبة العصر طلاب صفها:

- يا أولاد! سنكتب اليوم مقالاً يكون فيه قليل عن إنكلترا، وقليل عن الملكة، وقليل عن الرب، وقليل عن الجنس، ويجب أن يكون هناك سر ما.

فيقدم "*فوفكا*" مقالته خلال خمس دقائق، فتفتح المعلمة الدفتر وتقرأ:

"يا إلهي، فكرت ملكة إنكلترا أنها حامل، ولا أعرف ممن".

تلاعب" الاهتمام بالمادة"

يتلاعب الطلاب بالمدرسين بمهارة أكبر، فخلف ظهورهم أحد عشر سنة في المدرسة بالإضافة إلى تجربة الطلاب الأكبر سناً الذين يشاركون عن طيب خاطر مع الشباب.

يجلس الطالب للرد على أسئلة المدرس الفاحص، وبعد قول بعض العبارات العامة، يتوجه فجأة وبحماس إلى المدرس: لقد كان دائماً لغزاً مثيراً بالنسبة لي، كيف يمكن أن ترتبط هذه الظواهر؟

فيبدأ المدرس العاشق لمادته والمتعب من سلبية ولا مبالاة الطلاب بالتوضيح بكل سرور، فيبدي الطالب الإعجاب بما سمع ويرد "بنعم" ثم يعيد السؤال... ويعجب من جديد بالتناسق المنطقي للمادة، فيضع المعلم الراضي علامةً عاليةً له.

من الواضح للقارئ طبعاً أن هدف التأثير هو حب المعلم للمادة، والطعم – الرغبة في أن يشارك الطلاب أيضاً في هذا الشعور.

تلاعب "لقد وعدتمونا"

هناك مدرس مبتدئ شاب ومحتشم وخجول مع الفتيات، تحيط به الطالبات وتشرن إلى أثدائهن وتؤكدن أنه وعدهن أن يضع لهن علامة جيدة في المذاكرة. يستمع المعلم الشاب ويحمر وجهه ويدافع عن نفسه بضعف،

لكن قُرب أجسام الفتيات يلعب دوره، وبعد أن يتعرق من الإثارة يوقع لهن على مذاكراتهن.

إن هدف التأثير هو الخجل، والطعم – هو الوعد المزعوم، وفي حالات أخرى يمكن أن تكون أهداف التأثير والطعوم مختلفة، فمثلاً، يمكن للوتيرة السريعة المفروضة أن تمثل وسيلة للتلاعب: لأن من الصعب في كل مسرحية هزلية طلابية لعب دور يحاول فيه الطالب بهجوم فروسي أن ينتزع علامة جيدة لدى المدرس.

نداء الجنس على طريق المعرفة

تنظر الطالبة إلى البروفيسور في الامتحان بعينين حقيرتين:

- أستاذ، في سبيل النجاح في الامتحان، أنا جاهزة لكل ما تطلب.
- لكل ما أطلب؟
- نعم لكل شيء.
- حسناً! إذاً اذهبي وادرسي الأسئلة جيداً.

الرد القاسي

استمتع أحد المدرسين بالسخرية من الطلاب في الامتحانات، فكانت نتيجتهم في هذه المادة أسوأ بكثير منها في المواد الأخرى، فقرر الطلاب المستاؤون تلقينه درساً، فجمعوا النقود وحجزوا تابوتاً وإكليلاً من الزهور، وعينوا موعداً لإرسالهم إلى شقة المدرس أثناء تواجده في وظيفته.

حدث لزوجته عند استلام هذه الأشياء نوبة قلبية، ثم حدث ذلك للأستاذ نفسه، وبعد ما حدث تغيّر سلوك الأستاذ بشدة، ولم تتم أي شكوى منه مطلقاً.

هنا تلاعبٌ وتلاعب مضاد أيضاً، فقد استغلت ممارسات الأستاذ التلاعبية ضعف الطلاب الواضح في الامتحان هدفاً للتأثير، وكان الطعم في أن معارفهم كانت بالطبع أدنى من معرفة الأستاذ مما جعله سيد الموقف.

الهدف من التلاعب المضاد هو نفسه – الضعف، لكن هذه المرة أمام ضربات القدر.

لقد أوردنا هذه القصة القاسية لنؤكد مرة أخرى على مدى خطورة التلاعب على العلاقات الإنسانية، وأنه يمكن أن يعود كيداً مرتداً على المتلاعب نفسه.

تلاعب أنتَ "خفضت العلامة"

يمكن لبعض التلاميذ أن يكونوا أكبر سناً من عمرهم المدرسي، فيعد إجراء التجارب العملية مع المدراء التنفيذيين ورجال الأعمال، وتصادف المؤلف في كثيرٍ من الأحيان مع مواقف اتهم فيها بعض الطلاب الراغبين بالفوز المعلم بأنه خفض علامتهم في المرحلة الدورية من اللعبة.

كان هدف التأثير هو رغبة المعلم بأن يكون حكماً محايداً، وإذا كان التحكيم قد سبب العتب والنقد، فمن الطبيعي أن يُثبت موضوعيته، ولكن إذا ذهب إلى التبرير والاعتذار فإن سمعة المعلم سوف تهتز.

في هذه الحلات يستخدم المؤلف بعض طرق الحماية من هذا التلاعب.

الحماية السلبية: "يمكن لجميع الراغبين أن يشاهدوا في الاستراحة ملاحظاتي على الحلول المقدمة، حيث تمت الإشارة إلى الأخطاء"، وبالتالي لا يحدث النقاش العام الذي يقوض هيبة المشرف على الدراسة.

ولكن إذا كشف هذا التفتيش خطأ المعلم، فيعترف به بعد الاستراحة، ويعلن عنه ويتم تغيير العلامة، إن هذه الشفافية والاعتراف بالخطأ هما فقط ما يرفع من هيبة المعلم.

الحماية الفعالة: هل أنتم غير راضين عن العلامة ؟"، كم يجب أن يضاف لكم ؟ عليكم التقدير وأنا سأضيف على الفور.

لم يفعل أحد هذا من قبل: فهو سعى إلى تطبيق "العدالة"، ولكن اتضح أنه لا يحتاج إلى العدالة، ولكن ببساطة إلى زيادة تقدير عمله بأي ثمن.

ومن المفهوم أن هذه الحماية من نوع "وضع النقاط على الحروف".

أما استخدام حماية أقوى "تلاعب مضاد" فلا يوجد معنى لذلك هنا: لا يستحق استحضار النزاع في جو تجربة عملية.

١٥ –٥ التحكم الخفي والتلاعب بالتلاميذ

العنف ضد التلاميذ

المعلمون يتلاعبون بالتلاميذ:

لا تخلو أية مدرسة من بعض ملامح عنف المعلم تجاه التلاميذ، وأسفرت دراسة أجرتها لجنة الدولة لشؤون الشباب عن النتائج التالية: يعاني ٣٨٪ من الطلاب من هذا النوع أو ذاك من العنف في المدرسة، بما في ذلك ١٦ ٪ - الجسدي (أي أنه يتم ضرب الأطفال)، و ٢٢٪ نفسي، ويترك ما يقارب ثلث المراهقين المدرسة بسبب عنف المعلمين أو الزملاء الممارسين، ويُمارس العنف النفسي على شكل تلاعب.

تلاعب "الوشاة"

يقوم بعض المعلمين والمدرسين في مؤسسات التعليم ما قبل المدرسي بتعليم الأطفال الإبلاغ عمن ينتهك القواعد المعمول بها (الألفاظ النابية، إثارة الشغب، التدخين... إلخ). ويشجعون الوشاة.

يمثل هدف التأثير هنا: رغبة الطفل في نيل المديح ،والدعم من شخص يكبره سناً، والطعم هو التشجيع و"العلاقات الخاصة".

وتعتبر بطانة هذا التلاعب أولاً، الكراهية التي تدفع الأطفال إلى الوشاية، وثانياً تتطور عادة النميمة التي "على عكس المجتمع الأمريكي مثلاً" تعتبر مدانة في ثقافتنا.

تلاعب "المحسوبية"

من الأسهل للمعلم أن يكون بين التلاميذ عملاء له رشاهم بأنه أكثر ميولاً لإجاباتهم وأعمالهم الكتابية، وهدف التأثير والطعم هنا ذاتها في التلاعب السابق.

إن وبال وجود المحسوبيات في أن الأطفال (أكثريتهم) يعانون من المعاملة غير العادلة تجاههم، وتكون علاقة الأطفال مع عدم العدالة هذه مؤلمة جداً، وينشأ من هذه المحسوبيات المتزلفون والمداهنون الذين تذوقوا في الطفولة طعم الفائدة من التقرب من الأشخاص الذين يتمتعون بنوع من السلطة.

ومع ذلك، فإن تقسيم التلاميذ إلى محبوبين وآخرين يمكن أن يملى بدوافع أخرى كما هو موضح في المشهد التالي الذي رآه المؤلف.

تتحدث في الباص صديقتان، معلمتان شابتان للصفوف الأولى، فتقول إحداهن عن تلاميذها: "أوه، كم أحب الأطفال الصغار ذوي البشرة

السمراء، وكم يطيب لي أن أقبلهم، أما ذوو البشرة الشقراء فلا أستطيع النظر إليهم مباشرة".

إن الخلل الأخلاقي في هذا النهج واضح، فمعاملة طلاب الصفوف الأولى المستضعفين انطلاقاً من مميزاتهم الجنسية إجرامية للغاية، فالأطفال الذين يلزمهم الحب والخير، ينالون حصة من الكراهية فقط لأن شعرهم لا يعجب المعلمة.

ولذلك سيسقطون موقفهم من المعلمة على علاقتهم بالدراسة والمدرسة ككل، وعندما نسمع من الطالب: "لن أذهب إلى المدرسة" – فهذا يعني أنه تلقى صدمة من المعلم أو زملائه الآخرين.

وبالعودة إلى حديث المعلمتين الذي سمع صدفةً، فإنني آمل أن التي سببت استياءنا، لن تبقى طويلاً في المدرسة.

تلاعب "سأترك الصف كله بعد انتهاء الدروس"

عادةً ما يهدد المعلم بالقيام بذلك من أجل تحويل استياء الصف كله إلى المشاغبين على أمل التأثير عليهم بهذه الطريقة، وبالتالي يضع المعلم مسؤولية الحفاظ على النظام على عاتق الطلاب، لكن هذا واجب المعلم فقط، فالأطفال لا يفهمون مثل هذه التفاصيل الدقيقة، ويشعرون بحدسهم أن هناك شيئاً من المراوغة، ويوجهون ملامتهم دائماً إلى المعلم الذي يفقد جزءاً من هيبته إذا اعترف بعدم القدرة على ضبط الصف.

يعتبر هدف التأثير هنا رغبة الأطفال في الذهاب إلى البيت، والطعم هو ضعف التلاميذ أمام سلطة المعلم.

تلاعب "خفض العلامة"

بالمعنى الدقيق للكلمة، لا يملك المعلم الحق بخفض علامة الطالب في مادته بسبب سلوكه السيء. فهناك علامات خاصّة للسلوك، ويمكن كتابة الملاحظات في دفتر اليوميات واستدعاء الأهل ... إلخ.

إن هدف التأثير هو رغبة الطالب في نيل تلك العلامة التي استحقها، والطعم هو الاستحالة الفعلية للطعن في التقييم، فتحليل هذه الحادثة سيضع الطالب في موقف أكثر سوءاً – فيكشف كل "مآثره"، ومحاولات تغيير الموقف محكوم عليها بالفشل بحكم تضامن المعلمين مع بعضهم، فقد عانى معلم الصف وكبير المعلمين والمدير نفسه من مثيري الشغب، لذا فهم سيدعمون المعلم بالتأكيد. وهذا هو السبب في أن احتجاج المتضررين على هذا التلاعب لن يتجاوز الاستياء في الحديث مع المعلم بنفسه.

تلاعب "أنت الأذكى بيننا"

هذه هي الطريقة التي يتفاعل فيها المعلمون مع أسئلة الطالب الصعبة بالنسبة لهم، وهي أحد أشكال الرد حين لا يعرف المعلم كيف يجيب، وهناك أشكال أخرى.

- الطالب: "لماذا استعمل نيبر الرقم (ي) في أساس اللوغاريتمات".
- المعلم: "لم أسأله عن ذلك".

فيضحك الصف لمعرفته أن نيبر توفي منذ وقت طويل، ويلاحظ أن الذكاء الخارق للمعلم أسوأ بكثير من الأضرار والخراب: فلن يزعج الطلاب محبو المعرفة معلمهم بالأسئلة أكثر، وهذا مؤسف طبعاً لأن في ذلك خاصةً قتل للطموح والسعي للمعرفة.

تلاعب "لنذهب إلى السينما"

أتذكّر حادثة من طفولتي المدرسية، ففي أحد الصفوف الابتدائية أعلنت معلمتنا أننا سنذهب في الغد إلى السينما مجاناً. كنا نعيش حينها بحالة فقر مدقع، وسببّت زيارة السينما بهذا الشكل حماساً كبيراً، وأتى إلى المدرسة حتى من كان غائباً عن الدروس بسبب المرض.

خرجنا من أبواب المدرسة كجوقة سعيدة، لكن لم نذهب إلى السينما بل إلى مكتب طبيب الأسنان.

مرَّ على ذلك خمسون عاماً، لكننا نتذكر الصدمة التي تعرضّنا لها حتى يومنا هذا، لقد أحببنا معلمتنا الأولى *آنا ميخاميلوفنا*، أتذكّر فضلها إلى الآن وأحاول أن أعذرها.

نعم لقد خاف الكثيرون من ألم الأسنان، "وما كانوا ذهبوا إلى تلك القاعة المخيفة لو علموا إلى أين يقودونهم". وما كان ليُنفّذ أمر الإدارة بإحضار جميع الأطفال إلى قاعة طبيب الأسنان .

كان هدف المعلمة خيراً، فمن الضروري معالجة الأسنان في الوقت المناسب، لكن الصدمة العاطفية من جراء الخديعة تركت آثارها في الروح الطفولية المجروحة، وتمثل صدمة الأطفال النفسية خصوصاً من هذا التلاعب إشارةً وعلامةً على درجة تلاعبيته.

كان مكسب المعلمة هو تنظيم "الحدث"، وهذا ما ألغى الحاجة إلى حملة متكررة مع المتهربين والتنسيق مع أهلهم. فالخسارة معنوية.

تلاعب "ومن هم الأهل؟"

عند قبول الأطفال في الصفوف المرموقة "المدارس" نتصادف مع حالات تنافس الأهالي: فيحاولون أخذ أولئك الأطفال الذين يستطيع

آباؤهم تقديم شيء ما للمعلم، وارتبط هذا قديماً مع أزمة نقص البضائع، فكانت لعمال التجارة ميزة كبيرة أمام الباقين، أما الآن فالوضع المادي لأغلبية الأهل وإمكانياتهم تسمح بمكافأة المعلم على نحو منتظم .

ويتم التأثير على أولياء الأمور قليلي الفهم بعرقلة أمور الطالب، وتنتشر بسرعة المعلومات من هذا النوع في الفريق الطلابي، ويساعد الطلاب آباءهم على إدراك ضرورة تقديم الهدايا وأيضاً على معرفة قيمتها، لكن مثل هذه التربية تشوه الأطفال.

تلاعب "إثبات الذات"

تعتبر السلطة على الطلاب بالنسبة لبعض المعلمين غاية في حد ذاتها، فهم يشعرون بالسعادة حين يتعاملون مع الأطفال بتعسف، وبذلك يحققون حاجتهم في الهيمنة على أحد ما.

إن العلامات المميزة لهؤلاء المعلمين : التحكم بالتلاميذ عن طريق أوامر مفاجئة "انهض" "اجلس"، "اذهب إلى السبورة" ...إلخ.

لذلك فالأطفال يخافون من هؤلاء المعلمين كما يخافون من النار.

التحكم الخفي من جهة المعلمين

يلعب التحكم الخفي بالأطفال دوراً إيجابياً إذا كان هدفهم (بالاختلاف عن التلاعب) صون عزة أنفسهم وكراماتهم.

السخرية عند الطلاب:

وتنطوي تحت عنوان التحكم الخفي وإن أكثر ما يخيف الأطفال – والمراهقين وطلاب الصفوف الثانوية، أن يكونوا محط سخرية الصف، فالتسبب

بضحك الطلاب سهل لأن حاجتهم إلى الضحك كبيرة جداً (وتتجاوز بشدة حاجة البالغين المقابلة) ولذلك يمكن للمعلم الذكي والفطين أن ينظم السخرية الودية من أحد الطلاب.

ويخاف المشاغبون المحتملون في الدروس من هؤلاء المعلمين "فيوفرون قوتهم" لمعلمين آخرين، وبالتالي إذا كانت السخرية متوقعة فقط من منتهكي الانضباط أو الكسولين، فإنه لا توجد أية شكوى من هذا الشكل من التحكم الخفي، أما إذا استعمل المعلم السخرية للضغط على الطلاب دون أية ضرورة لذلك، وخاصة من أجل إهانة أي منهم، فهذا أمرٌ آخر.

"قلد أخاك الأكبر"

إذا كان الأخ أو الأخت الأكبر سناً قد درسوا في المدرسة نفسها وبشكل أفضل من الأخ الأصغر، فإن المقارنة مع نجاحاتهم تضغط باستمرار على الطالب. وتظهر الممارسة العملية أن هذه الوسيلة من التحكم الخفي من قبل المعلمين مؤثرة جداً، وخصوصاً إذا تمت بطريقة غير مزعجة (لأن الأداء السيئ يمكن أن يفسد أية فكرة رائعة).

وغالباً ما يتعين عليك سماع قصص الطلاب السابقين، وكيف اضطروا طوال حياتهم المدرسية إلى اللحاق بمستوى وعلامات الأخ الأكبر أو الأخت.

يعتبر هدف التأثير هنا هو المنافسة بين الأطفال في الأسرة من أجل الحق في أن يكونوا الأفضل، والمحكمون هم المعلمون والآباء، أما الطعم – فهو مقارنة النجاحات.

"الاهتمام بالمادة"

هو ناجم عن التحكم المباشر والخفي أيضاً.

يعتبر هدف التأثير هو حب الاستطلاع الطبيعي عند الأطفال، ولكن من أجل اختراقه من خلال الصيغ الجافة للقواعد والقوانين، وهناك حاجة إلى الطعوم الفعّالة.

وكل ما قيل هنا أعلاه عن الجاذبية وطرق جذب الانتباه والحفاظ عليه، فإنه يناسب المعلم تماماً.

"حول قانون برنولي ومن لا يتقن السباحة"

كان على المعلم أن يروي في الدرس عن معادلة برنولي التي بموجبها كان الضغط داخل التيار المتحرك أقل وكانت سرعة حركته أكبر، هذا موضوع مجرد، وبالتالي صعب على الطلاب لأن تفكيرهم محدود، وعند فهم ذلك بدأ معلم الفيزياء بالتحدث بطريقة غير متوقعة: لماذا يشعر الأشخاص الذين يتواجدون في النهر وخصوصاً أولئك الذين لا يجيدون السباحة، أن هنالك قوة ما تشدهم إلى القاع؟ فاتضح أنه لنفس السبب الذي أدى إلى الحدث التالي:

في عام ١٩١٢ حدثت واقعة استثنائية في بحر مفتوح ، حين تسابق قارب مع سفينة ركاب كبيرة، وعندما صاروا في محاذاة بعضهما استدار القارب وارتطم بجانب السفينة، وتدفق الماء من خلال الفتحة وصارت تغرق، وتمكن بحارة القارب بصعوبة من إنقاذ الركاب وأفراد طاقم السفينة، ولم تتمكن المحكمة البحرية لفترة طويلة من العثور على السبب، فقد كانت الأدلة كلها تشير إلى أن القارب راعى المسافة المسموح بها في الأعراف الدوليَة وانعطف تلقائياً خارجاً عن سيطرة الدفة.

وبعد إجراءات مطولة تمت تبرئة القبطان.

لقد ثبت أن القارب استدار وفق قانون برونلي: فقد كانت جدران القوارب مثل جدران الأنابيب التي يسري بينها الماء، وكلما كان الضغط فيها أقل كانت السرعة أكبر، فكانت سرعة القارب أكبر والضغط حول متنه أقل، لذلك انحرف باتجاه السفينة، ولهذا السبب بالذات ينشد السباحون إلى وسط النهر، ويشعر غير المتقنين للسباحة بذلك أفضل لأنهم يخافون من الأعماق.

لا يكفي أن الطلاب سمعوا هذه القصة باهتمام، فقد تذكروها طويلاً ومعها قانون برونلي، وكما نرى إن مهنة المعلم يجب أن تتضمن الاستعمال المتقن للتحكم الخفي.

رسائل إلى الأهل

إن الرسائل التي تأتي من الإدارة إلى أولياء أمور الطلاب - كما نرى هي الوسيلة الأقوى لتحفيز أبنائهم على تحسين علاقتهم بالدراسة.

فبعد الخروج من تحت وصاية الأهل (خاصة أولئك الذين غادروا المنزل) والاستفادة من الرقابة الضعيفة على حضور الدروس، تزداد شهية البعض للغياب المتكرر عن الدوام ونتيجة ذلك يحصل على علامات سيئة في الفصل.

ويمكن لكثير منهم أن "يعود إلى صوابه" عند علمه فقط أن الإدارة يمكن أن تبلغ الأهل بأن ابنهم يستحق جهود الأسرة في إبقائه في هذا المعهد، وهذا مثال ناجح على التحكم الخفي بالطلبة.

تسيير عمل كل فرد

يُجري المعلم تجارب عملية في مادته، ويقترح جائزة : إن الفريق الأفضل سيجتاز الامتحان بشكل أوتوماتيكي، ويلاحظ المعلم أن طالباً لا يشارك عملياً في عمل الفريق ، ويجلس منفصلاً قليلاً فيقترب المعلم من هذا الفريق ويقول:

- يا شباب! إن إنتاجية العمل الجماعي تعتمد على توزع المشاركين أيضاً، فأكثر الأعمال فعالية حين تجلس المجموعة بشكل دائري، فالجميع متساوون ويرون بعضهم البعض، ويسمعون جيداً، فلنجلس هكذا وستكون لديكم فرصة للفوز.

تجنب المعلم بهذه الطريقة السلسة ضرورة تقديم ملاحظة للمشارك السلبي، فكان هدف التأثير هو رغبة أفراد المجموعة بالفوز في التجربة، والطعم – المعلومات عن دور توزع المشاركين.

ومن المثير للاهتمام أن الطالب السلبي فهم كل شيء، وكتب عن ذلك في أحد الدروس التالية في مذكرة عندما طلب من المشاركين الكتابة عن أمثلة معروفة لديهم عن التحكم الخفي، لقد قيّم بشكل إيجابي هذا التأثير عليه.



الفصل السادس عشر

السياسة

من لا يتقن التكتم، لا يمكنه التحكم — *لودوميك الحادي عشر*

١٦-١ المتلاعب العبقري

يجب التفكير بدقة أخلاقية بأية إراقة كبيرة للدماء:

فالأيدي النظيفة عند صاحب النظرية.

والضمير الحي - عند المنفذ. — **ي. نموبرمان**

العبادة التي لم يعرفها التاريخ

تعتبر حياة ونشاط ي. ستالين مثالاً رائعاً لما يمكن أن يحصل عليه المرء إذا تمتع بالموهبة النفسية والقدرة على التحكم بالناس، فبالفعل في فترة قصيرة خلق تقديساً لشخصيته لم يعرفه التاريخ من قبل، فقد صدقوا استالين، وعبدوا ستالين، وخافوا من ستالين، وعندما مات بكى الناس وكأنما هجرهم أعز الناس عليهم.

وبغض النظر عن أن ملايين الأسر عانت من الاضطهاد الستاليني (فكثير من المضطهدين اعتبر أن الآخرين أوقعوا ستالين في الضلال. ولو كان يعلم لاسترجع العدالة بالتأكيد)، وبعد موته سأل كثيرون أنفسهم:

كيف نعيش بعده؟ وكان من المستهجن أن تستمر حياة البلاد بعد وفاته.

وهذا يستطيع نيله عالم النفس العبقري فقط.

بداية القائد (الزعيم)

لم يكن لديه مقومات عظيمة ليصبح زعيماً للأمة، فلم يكن مُنظّراً مثل لينين وتروتسكي، وكان خطيباً ضعيفاً (خاصة بالقياس إلى جماعة خطباء الثورة اللامعين) ولم يكن قريباً من لينين، وكان دوره في استيلاء البلاشفة على السلطة وفي معارك الحرب الأهلية ثانوياً بالمقارنة مع قادة الحزب الآخرين، ولم يكن المفضّل حزبياً (كما كان بوخارين)، فكل هذه النقاط كانت هامة جداً للاستيلاء على القيادة في الحزب، وبكل المقاييس فقد تغلب ستالين على منافسيه، ففي الفترة التي سبقت مرض لينين الخطير (عام ١٩٢٢)، كان هناك ثلاثة أشخاص يتمتعون بفرص حقيقية لإشغال منصب قائد الحزب وسعوا إلى ذلك – ل.تروتسكي، غ. زينوفييف، و ل. كامينيف، أما ستالين فشغل في تلك المرحلة منصب الأمين العام الفني، فكان مشرفاً على عمل جهاز سكريتاريا اللجنة المركزية وعلى العمل التنظيمي في الحزب، وكانت السكريتاريا تابعة للمكتب السياسي والمكتب التنظيمي في اللجنة المركزية، ولم تكن وظائف السكريتاريا واسعة إلى الحد الذي وصلت إليه فيما بعد نتيجة لأنشطة ستالين. إذاً كان دور ستالين ضئيلاً جداً في اتخاذ القرارات السياسية الهامة.

ويرجع الفضل كلياً إلى ستالين في أن منصب السكرتير العام أصبح فيما بعد المنصب الرئيسي في الحزب، حيث تأكدت مقولة أن "ليس المكان ما يجمّل الإنسان، بل الإنسان من يجمّل المكان".

لقد تبين أن ستالين مناور متفرد، مما لعب دوراً لا شك في صعوده وارتقائه، وعلى ذلك سيتمحور حديثنا التالي.

استعمال "قوة الاقتراض"

لقد استعمل بمهارة شديدة التنوع "قوة الاقتراض" كوسيلة للتلاعب الذي درسناه في الجزء الثاني من الكتاب: استمالة مؤيدين أقوياء

من أجل ضمان أكثرية حاسمة، فبعد أن دفع إلى المناصب العليا بمؤيديه والمخلصين له، زاد ستالين من نفوذه في الهيئات القيادية للحزب.

لقد اقتبس كثيراً من لينين، حيث لم تكن هيبة الزعيم موضع شكّ. وتتأكد طبيعة التلاعب في هذا الاقتباس في أن العديد من المقتطفات المأخوذة من أعمال لينين، لها معنى مختلف في المصدر الأصلي، وهذا هو التلاعب المباشر.

لقد استعملت وسيلة "قوة الاقتراض" من قبله بشكل أكثر وضوحاً، فقد شكل ستالين مجموعات من بعض الحزبيين البارزين ضد الآخرين، وكان يجد نفسه دائماً في الكتلة المنتصرة، وبالتالي هزم جميع المنافسين الواحد تلو الآخر ففقدوا نفوذهم السابق ، في حين تزايد نفوذه باستمرار. وباللعب على طموحات القادة الحزبيين ونقاط ضعفهم الخاصة وسوء تقديرهم، دفعهم إلى التصادم وبالتالي تخلص من البعض عن طريق البعض الآخر.

إخفاء النوايا

لقد ساهمت في إنجاح التلاعب ومكيدة ستالين سريّة نواياه، فقد أعلن بكل الوسائل (على عكس تروتسكي، زينوفييف، وكافينيف) أنه لا يطمح إلى منصب الشخص الأول في الحزب، بينما شعر زينوفييف وكامينييف (ناهيك عن تروتسكي) بتفوقهما الفكري على ستالين واعتبرا أنه غير منافس لهما، مما سيجعله دائماً المنفذ الفني لأفكارهما وخططهما، لذلك ساعداه على الصمود من وقت لآخر في المواقف التي تهدد منصبه.

استقالات ستالين السبعة

لقد عززت هذه الاستقالات قناعة الآخرين في عدم وجود طموحات وظيفية لدى ستالين، كذلك في النقاء الأخلاقي الذي عبرت عنه التصريحات

المتكررة عن الاستقالة (معروف في وقتنا الحاضر سبعة من هذه التصريحات، هل كان هناك أكثر؟، لا يوجد أدلة) وكانت أول ستة بيانات بين ١٩٢٠-١٩٢٧ حيث كان الصراع على القيادة في ذروته، مع العلم أن واحدة فقط قبلت، وهي الأولى عندما كان في منصب غير مهمم على الجبهة الجنوبية الغربية.

أما بقية الاستقالات، فتبين أنها كانت وهمية، وكانت حسابات ستالين بأن الاستقالة لن تقبل صحيحة في كل مرة.

لقد جذبت له هذه الاستقالات العديد من المؤيدين باعتباره "مناضلاً من أجل الفكرة" وكذلك بهذا الرفض المتكرر لها خلقت قيادة الحزب أسطورة عن عدم وجود بديل له، مما زاد بدوره من نفوذه كحزبي رفضت استقالته.

وثيقة تاريخية

يجب أن أقول من أجل الإنصاف أن طريقة "الاستقالة الذاتية" كانت مبتكرة من قبل القياصرة الروس، إيفان الرهيب مثالاً، فبعد العودة عن الاستقالة الوهمية، عادةً ما يُرقّي الملوك المستبدون أولئك الذين ظلوا مخلصين، ويتعاملون بقسوة مع المناوئين.

ليست وسائل التلاعب بالمحيط الموصوفة أعلاه وحيدة طبعاً، لكن استعمالها المتكرر أدى إلى نتيجة مفادها أن ستالين من دون تغيير منصبه أصبح الشخص الأول في الحزب والبلاد.

"حب الشعب كله"

كانت "محبة الشعب كله" للزعيم نتيجة (على وجه الخصوص) للتلاعب بالمثقفين المبدعين، فقد تم تشكيل اتحاد الكتاب، اتحاد الفنانين، اتحاد السينمائيين، واتحاد الملحنين... إلخ، الذي تم عن طريقهم إلقاء حبل

الخناق الفكري على نشطاء الثقافة والفن، وسمح فقط للإبداع الذي يجاري "خط الحزب"، وخاصة الأعمال التي تمجد "زعيم الأمة"، وعلى حرية الإبداع في زمن عبادة الفرد تشهد الحلقات المميزة لتلك المرحلة والتي لا تعد أكثرها فظاعة.

الوشايات

تعتبر وسيلة فعالة لغرس الخوف الذي يعد هدف التأثير الرئيسي في التلاعب بالجماهير:

وهذه نكتة حزينة من ذلك الزمن:

يتم الدفع بسجين جديد إلى الزنزانة، فيتساءل السجناء:

- ما سبب سَجنك ؟

- الكسل.

- هل تأخرت عن الذهاب إلى العمل؟

- لا، روى أحد أصحابي في الليلة الماضية نكتة سياسية، وقررت أن أشي به في الصباح، لكن أحد الرفاق سبقني، ولذلك أخذوني لعدم الإبلاغ... وفي الواقع لكسلي.

لقد ساهم في تجذر شعور الخوف الدائم في الوعي العام الطابع الوحشي والواسع لجميع أنواع العقوبات، فكان يمكن للمرء أن يصل إلى **غولاغ** (السجن) بسبب تأخره عن العمل أو بسبب بعض سنابل القمح التي يجمعها الفلاحون الجائعون بعد الحصاد، أو لخطأ مطبعي في نص إحدى الصحف، أو بسبب سمكة مدخنة ملفوفة بجريدة عليها صورة الزعيم أو كلمة اللجنة المركزية للحزب، أو بسبب نكتة رويت أو عدم الإبلاغ عنها.. إلخ.

يمكن من خلال عمومية القمع المنظم مقارنة ستالين بتيمورلنك، الذي استندت سلطته بشكل استثنائي على القسوة والخوف (وقد تحدثنا بالتفصيل عن تيمورلنك في كتابنا).

وهذا مثال عن الفكاهة القاتمة في مثل ذلك الزمن المعتم:

- بيريا: "رفيق ستالين، هناك أدلة على أن فلان تراجع عن خط الحزب".
- ستالين: إذن...سنطلق النار عليه.
- بيريا: رفيق ستالين... هل يمكنك التفكير؟
- ستالين: حسناً...في البداية سأفكر، ثم سأطلق النار عليه حتماً.

محاكم التفتيش الإيديولوجية:

وفقاً لإحدى الروايات، كانت الوشاية هي الدافع وراء صدور قرار اللجنة المركزية الشهير والمحزن عام ١٩٤٦ حول مجلتي "النجمة ولينينغراد"، فلقد كتب الكاتب *ميخائيل* روتشينكو قصصاً للأطفال عن لينين، وفي واحدةٍ منها كان ذلك المشهد: يأتي لينين إلى مكتبه، فيوقفه الحارس ويطلب منه بطاقة الإذن بالدخول، يبحث *فلاديمير لينين* عن البطاقة في جيوبه، وفي هذه الأثناء يتقدم مرافقه (يبدو ولسوء الحظ شخصاً بشاربين) ويقول للجندي الحارس: ماذا بك؟ ألا ترى من الآتي؟ هذا لينين نفسه. وفي النهاية يجد لينين بطاقته ويدافع عن جندي الجيش الأحمر: "أنت أيها الرفيق تصرفت بشكل صحيح تماماً، فأنت حارس وواجبك طلب التصاريح بغض النظر عن الشخص".

فأرسلت كاتبة غير معروفة من لينينغراد استنكاراً إلى ستالين، مفسرة هذا المشهد من قصة زوتشينكو بأنه معادٍ للستالينية: وتدعي أن روتشينكو واجه طيب لينين وعدله بحدة وفظاظة مرافقه الذي من السهولة أن يُفهم بأنه ستالين.

إن هذه الإشارة من الكاتبة قد أصابت الهدف، فقد تذكر ستالين تصريحات لينين حول فظاظته وقلّة صبره، فقرر الزعيم معاقبة زوتشينكو ووجد الحجة: ففي قصة *ميخائل ميخايلوفتش*، يتركز الوصف على قرد يعيش في حديقة الحيوانات، فاتهموا الكاتب بأن رأيه أن القرد الذي يعيش في القفص أفضل من المواطن السوفييتي.

قدم ستالين في المكتب السياسي حديثاً قاسياً عن زوتشينكو ووصفه باللقيط، وعلى أساسه صاغ أمين اللجنة المركزية *جدانوف* قراراً وفقاً لتعليمات ستالين متضمناً أيضاً الشاعرة *أخماتوفا*، التي اُسْتقبِلت قبل فترة وجيزة في نفس العام بترحيبٍ كبير وتصفيقٍ هائلٍ في كلية الفنون التطبيقية، والتقوها رسمياً في اتحاد الكتاب حيث هتف *بافل أنتوكولسكي*: "إن مجيء *أخماتوفا* إلى موسكو هو أكبر حدث بعد النصر على ألمانيا"

لقد أثارت هذه الشعبية استياء ستالين الذي لا يطيق مجداً لغيره، وخاصة إذا كان من غير أتباعه.

وبالمناسبة أقسم *زولشينكو* لأصدقائه ومعارفه أنه لم يأتِ على ذكر ستالين حتى في أفكاره، لذلك كان القرار بالنسبة له مفاجئاً ومهيناً للغاية. ومن الأفضل أن لا نتذكر المصاعب التي واجهت هؤلاء الأساتذة البارزين بعد هذا النقد، فقد كان ذلك درساً إرشادياً للباقين جميعاً، لأنه إذا تمّ التشهير بهؤلاء، فبماذا يأمل الآخرون.

"إن ستالين خالد"

كتبت الشاعرة *غرودينينا* في إحدى قصائدها:

يحلم ستالين في الحياة

برؤية مشاعل الشيوعيّة

فاستدعوا الشاعرة إلى اجتماع حزبي وسألوها:

- ماذا يعني ذلك... في الحياة ؟ هل تلمحين بذلك أن ستالين يمكن أن يموت؟

فتجيب الشاعرة:

- من المفهوم أن ستالين كمنظر للماركسية وزعيم ومعلم الأمة خالدٌ أبداً، لكنه كإنسان حيّ ومادي يموت كالآخرين، فيمكن أن يموت جسداً ويبقى روحاً.

فتم طرد الشاعرة من الحزب على الفور، وبعد ذلك كان لها أن تنسى أن يطبع لها شعرٌ ما.

"مثل نسر جبلي"

عشية عيد ميلاد *ستالين*، تم إعداد قصيدة موالية لشخصه لنشرها في جريدة "*كومسولسكايا برافدا*"، مع الأسطر التالية:

مثل نسرٍ جبليّ

يرتفع فوق الكوكب

وبعد هذا المقطع الرائع تمنى المؤلف:

الحياة لقائدنا

بما لا يقل عن النسر الجبلي

وفي الليل، عشية التوقيع على طباعة العدد، تساءل الصحفيون الذين يصدرونه، بالصدفة: وكم يعيش النسر الجبلي؟ فإذا كان يعيش قليلاً فمن المؤكد أن تذهب هيئة التحرير بأكملها مع المؤلف إلى السجن.

فحصلوا على رقم هاتف عالم طيور شهير عن طريق إدارة حديقة الحيوان، واتصلوا به في وقت متأخر من الليل وطلبوا من الأستاذ المسن الساخط والغاضب، معرفة كم تعيش النسور، وخافوا بالطبع أن يخبروه عن سبب فضولهم، وحين علموا أن متوسط عمر الطيور المفترسة ليس طويلاً، قاموا بإزالة القصيدة من الصفحة بشكل عاجل، وأقسموا لبعضهم البعض بعدم إبلاغ أي شخص عما حدث، مع أنه كان عليهم أن يبلغوا السلطات عن المؤلف.

"الدفاع عن العملاء"

بعد تعقب الأدب، الفن ووسائل المعلومات العامة، انقضّت محاكم التفتيش الفكرية على العلم، فبعد تهديم علم الوراثة الناشئ، علم التحكم الآلي، وعلم الاجتماع، اقتربوا من الفيزياء، ففي بداية عام ١٩٤٩ أُعدت للنشر مقالة *أ.ن. مالتشانوف* التي اطلعت عليها اللجنة المركزية للحزب، وقد تم الحديث فيها عن "الإضرار والتخريب في الفيزياء" وضرورة إجراء مناقشة مفتوحة بين العلماء.

وعند معرفة ذلك اتصل *ي.ف.كورتشاتوف*، *ي.ب.زيلدوفيتش*، و*يو.ب. خاريتون* سويةً برجل المخابرات الأول *بيريا*، وأخبروه أنه إذا لم يتم تغيير النهج المتبع في العلوم على الفور، فلن تنفجر القنبلة الذرية.

فكر بيريا وذهب إلى ستالين ليقدم تقريره، وطرح المسألة على الشكل التالي: "إما المناقشة وإما القنبلة"، وأجاب ستالين: "القنبلة طبعاً، ولكن النقاش جيد أيضاً، فذاك الشخص أجهد نفسه وكتب مقالة ويجب نشرها، فدعنا ننشرها في مجلة صناعة اللحوم والألبان".

وفي وقت لاحق جاء الخبر بأن الاستعدادات للمناقشة توقفت لأسباب فنية، ولم تُستأنف بعد ذلك، فكما نرى كان "سيد الوطن" يقدر العملاء وجهودهم.

"طرح الأسئلة"

إن الطبيعة التلاعبية في علاقات ستالين واضحة أيضاً في الطريقة التي يطرح فيها الأسئلة، فمثلاً عند التحدث مع قائد لم يستطع إكمال مهمة ما، كان يجب أن يسأل:

- ما هذا؟ إهمال جنائي أم تخريب متعمد؟

وبالرغم أن تنفيذ المهمة كان عادةً فوق حدود الإمكانيات البشرية، وكان من الممكن ألا تنفذ لأسباب موضوعية، إلا أن وضع هكذا سؤال لم يحتمل سوى خطيئة وذنب القائد الذي يصبح في هذه الحالة جاهزاً لأي عمل لإنقاذ نفسه، وهكذا لقد قام ستالين باعتصار كل ما كان الناس قادرين عليه.

وهذا مثال من المجال العسكري: فعشية الحرب كان من بين المنكل بهم الجنرال يفريموف، وبسبب عدم كفاية القادة العسكريين تقرر إعادة جزء من المستبعدين من الجيش الذين يمكنهم إقناع ستالين ببراءتهم، فأخذوا الجنرال يفريموف إلى الأمين العام.

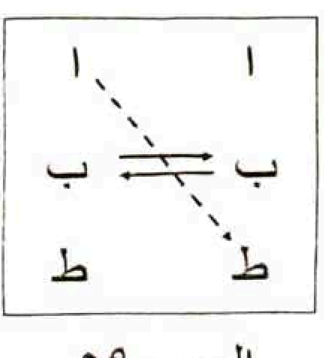
- ستالين: "أخبرنا كيف وصل بك الأمر إلى النشاط المعادي للسوفييت".

- يريموف: "لقد ولدت في أسرة فقيرة وكبيرة، فماذا كان ينتظرني؟ حياة فقيرة أخرى كحياة والدي، أعطتني السلطة السوفييتية كل شيء: درست ووصلت إلى جنرال، وفتحت أمامي آفاقاً واسعةً ووفرت لي عملاً مثيراً للاهتمام، فلماذا أقطع الغصن الذي أجلس عليه؟

- ستالين: "حسناً، سنعطيك فرصة أخيرة لإثبات ولائك للسلطة السوفييتية، ستستلم قيادة فرقة المشاة".

نلفت الانتباه إلى بعض الظروف، أولاً: طبيعة التلاعب في وضع السؤال الذي تكلمنا عنه سابقاً، ويظهر مخطط المعاملات للحديث في (الرسم ٥٩.)

وقد طرح السؤال (ب->ب) بطريقة تفترض بشكل لا لبس فيه خطيئة وذنب الجنرال (أ-> ط). وتفسر توضيحات الجنرال وفق مخطط الحماية السلبية، حيث يجيب عن السؤال دون أن يعتذر (صفقة خفية للمتلاعب تم تجاهلها)، آتياً بالأدلة (ب<-ب) ، ناكراً الاتهام.



الرسم ٥٩

طرح المسائل

وفقاً لعادته في إعطاء مهمّة تتجاوز حدود الإمكانيات البشرية ، فإن ستالين يتمسك بالوعود غير الواقعية "للأكاديمي الوطني" *ليسينكو* – بزيادة إنتاجية القمح بنسبة ٤-٥ مرات في ٢-٣ سنوات.

لقد طرح الرفيق *ليسينكو* كما يبدو مسألة غير واقعية (كما قال ذات مرة)، لكنه حتى لو تمّ رفع الإنتاجية بمرة أو اثنتين فإن ذلك سيكون نجاحاً كبيراً، ولا ينبغي لأحد أن يثني العلماء عن وضع مهام غير واقعية "من وجهة نظر الممارسين العمليين"، فما يبدو اليوم غير واقعي، يمكن أن يصبح غداً حقيقةً واقعةً.

لماذا أحبَّ ستالين الوقوف

كان لدى ستالين موهبة نفسية لها العديد من المظاهر غير المتوقعة، التي تسمح له حرفياً من "اللا شيء" بخلق التفوق والتميز في الحديث، فعلى سبيل المثال، لقد فضّل ستالين الوقوف أو التجول في الاجتماعات،

فلقد أثبت علماء النفس أن الشخص الذي يشغل موقعاً أعلى في الفراغ أو يسيطر على مجال أكبر يعتبر أكثر أهمية.

(وليس عبثاً أن يقال عن الشخص السمين "ذو هيبة – محترم").

وحسب ذكريات الأشخاص الذين قابلوا الزعيم، كانت كلماته بسيطة جداً واتصفت ببعض الأهمية، وكان هذا بالتحديد مظهراً للفعل الإدراكي المذكور أعلاه في تعلقه مع التواجد المكاني للمتحدث.

وتائر الحديث

تعتبر وتيرة حديث ستالين عاملاً آخراً للتأثير على المستمع. فغالباً ما يُنظر إلى الحديث البطيء ذي الوقفات الطويلة على أنه مصدر إلهام كبير للثقة، وكان حديث الزعيم هكذا.

وبالمناسبة، نلاحظ أن من بين السياسيين الروس المعاصرين قد ساهم مثل هذا الخطاب (من بين عوامل أخرى بالطبع) في النمو السريع لشعبية يغفيني *بريماكوف*.

متى تدخل إلى القاعة؟

توجد قاعدة في الأخلاقيات: إذا كان هناك العديد من الأشخاص الذين سيحضرون اجتماعاً، فيجب أن يأتي المشاركون الذين يتمتعون بمكانة أقل في وقت مبكر، حتى ينتظروا أصحاب المناصب العليا، وليس العكس.

ويأتي الأشخاص الأكثر أهمية في النهاية ليشكل ذلك إشارة لبدء الحدث، فعند لقائه في المحادثات في طهران، يالطا و بوتسدام مع روزفلت وتشرشل، كان ستالين دائماً آخر من يدخل إلى قاعة الاجتماع.

صحيح أن التأخير كان ضئيلاً – فقط بضع ثوان، بحيث لا يتمكن الزعماء الغربيون من السلام على بعضهم حتى يدخل حليفهم الشرقي، ولا يضطرون

لانتظاره، وبالتالي لم يتم خرق آداب السلوك، ولكن ترسخت في اللاوعي معلومات عن أهمية شريكهم.

لم يكن من الصعب على ستالين مثل هذا الإجراء، فقد عقد الاجتماعات الثلاثة على الأراضي التي تسطير عليها بلادنا، ورُصِدت تنقلات الضيوف من قبل الرقابة.

الأسلوب التلاعبي

كانت ميزة التلاعب معتادة جداً بالنسبة لستالين لدرجة أنه لم يستطع التخلص منها حتى في أيام العطلة، ففي الحالة الموصوفة من قبلنا في الجزء ١-١، حين خاطب *كوزلوفسكي* أعضاء المكتب السياسي، كان هناك وضعان يستحقان الاهتمام، الأول: الطبيعة الديماغوجية للإعلان عن حرية الفنان، والثاني – تقنية التلاعب "قراءة ما في القلوب" التي وصفناها في جزء "الأساليب البلاغية" (أنظر ٨-٥).

هل تحكّموا بستالين؟

يمكن لأية سمة بشرية بما فيها الضعف أن تصبح هدفاً للتلاعب، فمن الطبيعي أن شكوك ستالين وريبته، وميله لرؤية أعداء في كل مكان، وسعيه للمجد، استخدمت من قبل أشخاص في محيطه من أجل سموهم الوظيفي الخاص.

فقد اكتسب *لافرينتي بيريا* بجوار ستالين دوراً وتأثيراً هائلين، حيث لبّى حاجة الزعيم بفنٍ شرقي. وبدأ صعود الرجل منذ تلك اللحظة التي قام فيها بتحليل حاذق لتاريخ الحركة الثورية في منطقة القوقاز، بحيث أصبح بطله الرئيسي هو *كوبا* (الاسم الحزبي المستعار لستالين)، ولم يتم اكتشاف التزييف إلا في وقت لاحق حين انتقل كلاهما إلى عالم آخر.

فبعد أن ترأس أجهزة أمن الدولة لعب *بيريا* باستمرار على شكوك ستالين، عاثراً على "أعداء جدد للشعب" بمن فيهم في المحيط القريب من الأمين العام.

وإن الأشخاص الذين كتبوا التقارير والوشايات، جعلوا ذلك مهنة لهم، أي أنهم استخدموا بتلاعب قوة الجهاز القمعي، واعتمد منظمو العمليات السياسية البارزة على كل من هيبة ودعم ستالين نفسه.

يتغير ويدار الكثير من الأمور فقط لأن لدى ستالين حساباته الشخصية مع الأشخاص المعنيين، وهكذا على سبيل المثال: "عملية الأطباء المخربين"، موجهة بالأساس ضد اليهود الذين كان لستالين حسابات قديمة معهم. فـتروتسكي، *زينوفييف*، *كامنييف* وعدد من قادة البلشفية الآخرين الذين اضطر ستالين لخوض صراعٍ طويلٍ معهم، كانوا جميعهم يهوداً، أما لينين الذي كان دمه اليهودي حاضراً أعطاهم الأفضلية بشكلٍ واضح مما جرح مشاعر الجورجي الطموح والمحب للرفعة.

لقد روى ستالين:

"بصفتي مفوضاً من الشعب ذهبت إلى لينين وقلت: أنني أعين اللجنة الفلانية، وأعدد له الأسماء"... فيقول لي فلاديمير لينين: "لا أحد يهودياً؟! لا... لن يتم ذلك؟.

ليس فقط المحيط القريب، بل كثير من الناس البسطاء سرعان ما فهموا وتوجهوا ضمن هذا الوضع، وهذا مثال على أشعار السجن في تلك السنين:

رفيق ستالين، أنت عالم عظيم

وعَلمٌ في كل العلوم

وأنا سجين سوفييتي بسيط

لست شيوعياً ... ولست يهودياً

وتلخيصاً لما ورد، يمكن كما نرى أن نقول الآتي: لقد وجد التحكم الخفي بستالين مكانه أحياناً، لكنه ليس ضد إرادته، أي أن ذلك لم يكن تلاعباً، فقد كان ستالين أقوى نفسياً من الأشخاص المحيطين به ومن الصعوبة أن يكمن التلاعب في هذه الحالة.

حكاية عن الزعيم

يروون أنه في أحد الأعياد التي كان يرغب الزعيم في الاحتفال به في حلقة ضيقة من الزملاء، أعلن ستالين:

"سأعلّمكم الآن، كيف ينبغي التعامل مع الشعب"، وأمر بإحضار دجاجة حية، وعلى مرأى الجميع تم نتف الريش حتى آخر ريشة، والآن انظروا – قال ذلك وأفلت الدجاجة العارية من يديه على الأرض. كانت ستندفع بعيداً حيثما نظرت عيناها، لكنها لا تتحرك الآن من مكانها، فلا تستطيع أن تتحمل حرارة أشعة الشمس، وستشعر بالبرد في الظل، وتتشبث المسكينة بعروة حذاء ستالين، عندها رمى لها الزعيم بضع حبات القمح فتبعته إلى حيث تنقل، فالأمر واضح وإلا ستموت من الجوع.

"وهكذا يجب التحكم بالشعب" هذا ما قاله واعظاً.

١٦ – ٢ التلاعب في خدمة الدعاية

ظاهرة هتلر وغيلز

التأثير على الجماهير

استخدم هتلر باعتباره أعظم ديماغوجي في تاريخ العالم علم النفس الشامل في أغراضه الخاصة، فقد كتب في كتابه (كفاحي): "يُقفل على التفكير في

الاجتماعات الجماهيرية، وأنا أستعمل هذه الحالة التي تضمن لأحاديثي درجةً كبيرةً من التأثير، فأرسل الجميع إلى الاجتماع حيث يصبحون كتلة وجمهوراً، أرادوا ذلك أم لم يريدوا، والمثقفون والبرجوازيون جيدون أيضاً مثل العمال، فأصنع من الشعب خليطاً وأتحدث إليه ككتلة ".

وأكد هتلر على أن "الاجتماعات الجماهيرية ضرورية"، لكي يشعر الإنسان بأنه "فرد ومقاتل في وحدةٍ شاملة" فالإنسان في هذا الاجتماع "مأخوذاً بالهدير الملهم وحماس ثلاثة – أربعة آلاف شخصا آخرين يخضع بذاته لما نسميه "الإيحاء الذاتي"...

إن الإنسان الذي يأتي إلى هذا الاجتماع، وبعد أن يشك ويتردد، يتركه معززاً داخلياً بأنه أصبح عضواً في المجتمع.

وهكذا تحدث منظّر الفاشية بنصٍ واضحٍ عن تلبية الحاجة إلى المجتمع واستخدام ذلك لأغراض الدعاية.

قوانين الدعاية النازية:

كتب هتلر في كتابه "كفاحي": إن القدرة على فهم الجماهير محدودة جداً وضعيفة، وعند أخذ ذلك في الاعتبار ينبغي على كل دعاية فعّالة أن تكون مدعمة بالحد الأدنى من المفاهيم الضرورية التي يجب التعبير عنها بالعديد من الصيغ النمطية".

لقد استخدم هتلر هنا فكرة قيلت أيضاً من قبل *نيكولا ميكافيللي* (١٤٦٩- ١٥٢٧): "كلما كان الحشد الذي تتعامل معه أكبر عدداً، كان عليك أن تقدم حديثاً أسهل للفهم"، وتابع هتلر هذه الفكرة: "كلما كان الثقل العلمي للدعاية متواضعاً، وأخذت في الحسبان فقط مشاعر الجماهير، كان النجاح أكمل".

من هنا يأتي الطلب من الدعائيين النازيين: أن يجدوا أكثر الكلمات والأفكار بساطة وأن يبسّطوا الكلام الذي يلقونه في الساحات قدْر الإمكان، وأن يكرروا مرات عدة الفكرة نفسها.

لقد تشكل مبدأ "التكرار اللانهائي" لهذه الفكرة أو تلك، كواحد من أُسس الدعاية في "كفاحي" وقَبلَه شركاء هتلر. فقد كتب غوبلز في يومياته: "٣٠ كانون الثاني عام ١٩٤٠، لم يفهم فريتشه (رئيس البث الإذاعي الألماني) حتى الآن ضرورة التكرار في الدعاية، فينبغي دائماً تكرار نفس الشيء في أشكال متغيرة دائماً، فالشعب أساساً محافظ جداً ويجب إشباعه بالكامل بنظرتنا إلى العالم من خلال التكرار الدائم".

لقد استخدم النازيون مفهوم أن الجماهير أكثر قابلية للإيحاء، وخاصة عندما يتم إدخال الأفكار البدائية والمبنية على الغرائز تحت الضغط ، وكمثال على هذه الأفكار: "صورة العدو"، "من ليس معنا، فهو ضدنا"... إلخ.

العوامل النفسية للإيحاء

حثّ هتلر على ضرورة تعلم (حتى من الكنيسة الكاثوليكية المعادية) كيفية التأثير على الناس، فهناك أهمية للوضع والطقس، "حتى الوقت في اليوم الذي يتم فيه إلقاء الخطاب"، فيفضل أن يكون ذلك مساءً، لأن الإنسان في الصباح يكون أكثر نشاطاً وحيوية في الوقت الذي يدور فيه الحديث عن إضعاف الإرادة الحرة للناس الذين ينبغي إخضاعهم إلى قوة متسلطة وإرادة قوية.

وبالتالي فإن سمة التلاعب في علم البلاغة النازي تتظاهر في التأثير علَى الإرادة والإحساس وهناك أهمية كبيرة فيما إذا كان المتحدث يَتّهم أو يعتذر

ويبرر فيؤكد هتلر أن "الجمهور يفضل دائماً تصديق الأخبار غير الموثوقة ولو بنسبة ٩٠٪ ، على تكذيبها ولو كان هذا التكذيب مؤكداً ١٠٠ ٪.

هنا استخدم الفوهرر الظاهرة النفسية التالية: ينظر إلى شخصية المتهِم في الوعي الاجتماعي بدرجة أعلى من المتهَم، ويبدو الوضع على المستوى المعيشي كالتالي: "طالما يبرر، يعني أنه متهَم" ونضيف إلى ذلك أن هنالك دوراً هاماً لقاعدة السمعة والشخصية في عملية الإقناع (أنظر الجزء ٨ – ٥).

الكذب والإشاعات في خدمة النازيين

لقد قام وزير الدعاية النازية للرايخ الثالث "*غوبلز*" بتعليم مرؤوسيه: "كلما كان الكذب فاحشاً، كان انتشاره أسرع"، فقد كان يعلم *غوبلز* عما يتكلم، فقد أجرت إدارته بالتعاون مع الشرطة السرية أبحاثاً حول سرعة وطبيعة انتشار الشائعات، فبثوا شائعات متنوعة المحتوى، وأبلغ العملاء السريون بما يتحدث عنه الناس، وهكذا تم إقرار القانون الذي تحدث عنه *غوبلز*.

ليس من الصعب تفسير هذه الظاهرة، فالكذبة الكبيرة لا تترك الإنسان غير مبالٍ، فيرغب بالتشارك بالأحاسيس التي تسببها، وبالرغم من أنها تنتقل مع ريبةٍ كبيرةٍ (هل هي كذلك حقاً؟)، ولكن بما أن المرء سيسمع بهذا الأمر قريباً عن طريق الآخرين، فإنه يتعود على الفكرة التي بدت في البداية مستحيلة تماماً، وهنا يعمل أيضاً فعل المطابقة:

إذا كان الجميع بمجملهم يتحدثون، فربما يكون الأمر كذلك.

يمكننا هنا رؤية التشابه مع مراحل دخول الاكتشافات العلمية الكبرى إلى وعينا: ١) "هذا لا يمكن أن يكون، لأنه لا يمكن أن يكون أبداً!"، ٢) "ربما هناك شيء في هذا!"، ٣) "من الذي لا يعرف ذلك؟".

يعكس هذا التشابه على وجه الخصوص، تلك الحقيقة بأن وجهات نظرنا تتشكل وفقاً لقوانين عامة إلى حد ما، وتعطي معرفة خبراء الدعاية بهذه القوانين المفتاح للتلاعب بالوعي الجمعي.

حول الكذب

إليكم بعض أقوال *غوبلز* عن الكذب:

- لكي يصدقوا الكذبة، يجب أن تكون مريعة وبشعة.
- يمكن لك أن تكذب حين لا ينتبهون إلى ذلك، أو ينتبهون متأخرين.
- المصداقية هي المعيار الوحيد في حل مسألة ما يجب على الدعاية استعماله ،الحقيقة أم الكذبة؟.
- إن الأكاذيب مناسبة إذا لم يكن في الإمكان دحضها.

من الذي سبق؟

لقد كان غوبلز هو من أدخل للدعاية المعاصرة مبدأ: إن الشخص الذي يقول الكلمة الأولى، دائماً على حق، وهنا يعمل أحد تأثيرات الإدراك (التي بحثناها سابقاً) وخاصة تأثير الانتظام، فحين يسمع المرء عن حدث ما لأول مرة، فإنه لا يرفض المعلومة لأن طرافتها توقظ الفضول والاهتمام والجاذبية، وبموجب المبدأ المعمول به فإن كلاً من وسائل الإعلام تسعى في أن تكون الأولى في نقل الخبر إلى الجمهور.

من علمهم؟

بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية مباشرةً، هاجم منظمو الدعاية الغربيون خطب ومؤلفات *غوبلز* متعددة الأجزاء، فأعادوا نبش أرشيفه

وترجموا مذكراته إلى الإنكليزية، وصدرت الكتب الواحد تلو الآخر حول نشاطه ومكانة دعاية *غوبلز* في بنية النازية.

وتجدر الإشارة إلى أن المختارات الأولى من الأعمال الاستقصائية في نظرية الدعاية صدرت من قبل وكالة الأنباء الأمريكية المولودة حديثاً، وتضمنت مقالاً حول مبادئ دعاية *غوبلز*، وبشهادة المؤلفين الأمريكيين والإنكليز الذين درسوا *غوبلز* بدقة، فإن طريقته الأساسية كانت الاستناد على الحقيقية التي لا يمكن التحقق منها.

طريقة الاستفزاز:

إن الاستفزاز السياسي هو إحدى وسائل التلاعب بالجماهير، التي تسمح بتوجيه الأحداث وفق السيناريو المطلوب من قبل المتلاعبين، وتضع كل المسؤولية في ذلك على عاتق الآخرين، وإن أحد أهم الاستفزازات الشهيرة هو الهجوم على محطة الإذاعة الألمانية في جلايفيتسه من قبل رجال متنكرين بالزي البولندي، وبعد اتهام بولندا بالهجوم، شن الجيش الألماني هجوماً عليها بكامل قوته، وخلال بضعة أسابيع كان الجزء الغربي محتلاً من قبل الألمان، بينما كان الجزء الشرقي تحت سيطرة الجيش الأحمر، وبمناسبة الانتصار في بريست جرى عرضٌ مشترك للقوات الألمانية والسوفييتية.

الاستعراضات والمواكب

كانت العروض العسكرية والمواكب الجماهيرية التي نظمتها السلطات في الأنظمة الاستبدادية تهدف إلى إثارة الحماسة بالانتماء إلى منظومة قوية، وهناك آليات معروفة منذ القدم لتحقيق هذا الأمر – وحدة إيقاع الحركة، المسيرات، والأغاني الحماسية.

١٦ – ٣ بقع رمادية من تاريخنا

هل كان هناك تمرد ثوري يساري؟

لم يستحوذ *لينين* وتروتسكي على أقاليم روسيا فوراً، ففي البداية قررا المراهنة على السوفيتات (المجالس)، وفي منتصف كانون الثاني من عام ١٩١٨ تم حلّ الجمعية التأسيسية، لتصادق الجمعية التأسيسية الثانية (المؤتمر الثالث للسوفيتات) على تشكيل حكومة ائتلافية بقيادة *لينين*، لكن الأهم من ذلك أنها اتخذت قراراً بإجراء "أول انتخابات حرة".

وكانت هذه فترة قصيرة من البلشفية اللينة منذ كانون الثاني إلى حزيران من عام ١٩١٨، حيث كانت ماتزال تصدر الصحف المعارضة التابعة للمناشفة والديموقراطيين الدستوريين.

لقد استعمل *لينين* تعبير "مسيرة انتصار السلطة السوفييتية" في سياق الانتخابات الحرة للسوفييت، وطبعاً فُهِمت الحرية حينها على أنها "حرية طبقية"، أي أنها ليست للجميع بل للمستَغَلّين فقط.

خسر البلاشفة في انتخابات شباط – آذار عام ١٩١٨ خسارة فاضحة، واحتل الاشتراكيون الثوريون اليساريون بقيادة *ماريا سبيرودونوفا* المركز الأول حيث صوتت لصالحهم أغلبية الفلاحين، وكان في المركز الثاني المناشفة اليساريون بقيادة *يوليوس مارتوف* وفيدور *دان* – حيث تلقوا الدعم من العمال المهرة في المدن الكبرى، ومن ضمنها بتروغراد وموسكو، وأتى البلاشفة في المركز الثالث فقط.

واستذكر تروتسكي فيما بعد عندما كان في المنفى كيف هرع إليه رئيس الكومنتيرن كريغوري زينوفييف عند علمه بنتائج الانتخابات: "ماذا يا *ليف*

دافيدوفيتش؟ هل سنسلم السلطة؟ فابتسم تروتسكي ابتسامةً ساخرةً: "سنرى" و"رأينا" كيف لم يمضِ أربعة أشهر حتى اختفى أول برلمان منتخب ديموقراطياً (وإن كان وفقاً للقواعد السوفييتية) من الساحة السياسية، فقد حوصر المبنى الذي يجتمع فيه بسيارات مصفحة وقناصين لاتفيين، وأعلنوا للمجتمعين أن الاشتراكيين اليساريين أقدموا على تمرد ضد السلطة السوفييتية: فقد احتلوا مركز التدريب والتلغراف، واستعدوا لإطلاق النار على الكرملين، واعتقلوا (صورياً) رئيس اللجنة العليا ف. دزيرجنسكي.

كان ذلك وفقاً لعدد من الدراسات بما فيها "فلاديمير *نولسكي*"، استفزازاً أعدّه البلاشفة جيداً، وهذه الرواية مدعومة بالردود على الأسئلة: "لماذا؟" و"من المستفيد؟".

لماذا يقوم الاشتراكيون اليساريون الذين لديهم أكبر تمثيل في البرلمان بانقلاب على أنفسهم، فمن المؤكد أن هذه الفوضى كانت ضرورة للبلاشفة خاصة، الذين خرجت السلطة من أيديهم.

ولأن كل كتابة التاريخ كانت تحت سيطرة البلاشفة، فإن المؤشرات على من هاجم من؟، ومن دافع عن نفسه؟، كانت أيضاً تحت تصرفهم، كما عبّر عن ذلك فلاديمير فيسوتسكي:

من يعيش أكثر ... يثبت أنه على حق.

بداية ناجحة عن طريقة التلاعب

تعود مهنة العديد من النشطاء السياسيين إلى أنهم تمتعوا بقدرات تلاعبية كبيرة، ونتذكر كمثال كيف بدأ أحد أعضاء الدوما البارزين في روسيا ما قبل الثورة مسيرته السياسية.

لقد كانت انتخابات مجلس الدوما متعددة المراحل، فقد اختار السكان المرشحين الذين دفعوا من بينهم بنائب إلى مجلس الدوما، ويجري التصويت بين الناخبين بحيث يحصل كل منهم على كرتين: بيضاء وسوداء، تعني السوداء "ضد" بينما تعني البيضاء "نعم"، وفي عملية التصويت كان يجب أن تعطى الكرة البيضاء لأحد ما (فقط ليس للناخب نفسه)، والكره السوداء للآخر، ويصبح المرشح الذي يظهر عنده أكبر فارق بين "ضد ونعم" فائزاً.

أراد كثير من الناخبين أن يتم اختيارهم نواباً، فتقدم كل منهم مع برنامجه مؤكداً أنه هو حصراً من يستطيع الدفاع عن مصالح الإقليم، وأنه جاهز تماماً لذلك، وبدا متناقضاً خطاب أحد أصغر الناخبين ،الذي لم يكن معروفاً لأحد:

«بعد رؤية العديد من المرشحين الجديرين بتمثيل مقاطعتنا في مجلس الدوما، أقترح ألا نبعثر الأصوات على مرشحين كثر وتحديدها قدر الإمكان بمن سيتقدم بتحدٍ إلى الانتخاب، فأنا مثلاً لا أطمح لأنني لن أستطيع نتيجة وضعي الصحي التواجد في مناخ بيتربورغ الرطب، لذلك إذا كنتم لا تعرفون لمن ستعطون الكرة السوداء، أعطوني إياها ولن أكون غاضباً».

لم يخرج شخص آخر بمثل هذا التصريح، فالكل أراد أن يجرب حظه، وبدأوا بالتصويت، وحين أعلنت النتائج تبين أن جميع الكرات البيضاء تقريباً ظهرت في سلة هذا السيد الشاب، ولم تكن هناك كرة سوداء واحدة، وصار الجمهور في حاجة لمعرفة من شغل المركز الثاني، لكن شخصاً ما نبّه إلى أن تنازلاً رسمياً كان قد قُدم من قبل الفائز، فتركت له الكلمة حيث قال بصوت مرتجفٍ وعينين غرقتا بالدموع:

- الزملاء المحترمون جداً، إنني متأثر بعمق... إن الثقة بالإجماع التي أعربتم عنها في هذا التصويت تلزمني أن أستهين بظروفي الخاصة

وحالتي الصحية في سبيل خدمة وطننا، فأعدكم أن أكون عند حسن ثقتكم، وشكراً مرة أخرى.

فتعجب المستمعون، أي مكرٍ هذا؟

إن هدف التأثير في هذا التلاعب هو رغبة كل شخص في أن يتم انتخابه، لذلك لم يعرف لمن يعطي كرته البيضاء وهكذا ساعد منافسه على الفوز.

لم يكن من الممكن ألا يعطي الناخبون المؤثرون كراتهم في أي حال من الأحوال، وبالمناسبة فقد بقيت لهم أغلبية الكرات السوداء، أما أن يعطوا "نعم" بشكلٍ مقصود للمرشح الذي لم يحسب له حساب، فهذا أمر آخر، لقد كان ذلك هو الطعم الذي صيغ بالحيلة من قبل شخصٍ شابٍ موهوب.

وبالمناسبة، فقد تم إلغاء نظام التصويت هذا في الانتخابات التالية بسبب هذه الحادثة المزرية تحديداً.

وهكذا بدأ مهنته السياسية أحد من قادة الجناح اليميني في مجلس دوما الدولة الثاني، الثالث والرابع.

المؤخرة الحديدية

هذا طيفٌ واسع جداً من وسائل التلاعب عند السياسيين ابتداءً من الأحاديث الديماغوجية وحتى الصمت التام. فمن بين سياسيي الحقبة السوفييتية كان ف. م. *مولوتوف*، اليد اليمنى *لستالين* ووزير خارجيته على مدى سنوات عديدة، يمتلك درجةً عاليةً من هذا الفن، وكان يطلق عليه الشعب "الحديدي" لقدرته على الجلوس صامتاً دون أن يجيب على الأسئلة المطروحة، فقد جوع كل من قابلهم في المفاوضات.

التلاعب ببريجنيف

إن ضعف *ل.ا. بريجينيف* أمام المديح والثناء وحبه للجوائز والهدايا باهظة الثمن جعله دمية بين المتلاعبين الأذكياء في حاشيته، فكان في الواقع لسنوات طويلة وخاصة في نهاية حياته يملك ولا يحكم، فحكم من خلاله البلاد أولئك الذين استدلوا على نقاط ضعفه.

المعلومات في المبولة

إن أحد عناصر التحكم الخفي هو الحصول على المعلومات السرية واستخدامها، وكانت من بين أسرار الدولة المحمية بعناية في الاتحاد السوفييتي المعلومات عن الحالة الصحية للأمناء العامين.

أما ما يتعلق ببريجينيف فقد كُشف هذا السر عن طريق تلاعب ماهر، فأثناء زيارة بريجينيف إلى باريس تم تجهيز المرحاض بجهاز جامع للبول مما سمح بإجراء العديد من تحاليل البول ليصبح الأطباء الفرنسيون أول من حصل في الغرب على معلومات شاملة حول صحة *بريجينيف* وبالتالي كم بقي له من العمر، ومتى من الممكن أن يتغير القائد، فبالنسبة للسياسيين هذه أهم المعلومات التنبؤية.

غورباتشوف

انتشرت في عهد *غورباتشوف* ظاهرة معروفة للسياسيين ذوي الخبرة وصانعي السمعة والشهرة، أن على السياسي ألا يناقض الصور النمطية السائدة في المجتمع، فالصراع معها خطيرٌ للغاية، وعلى العكس، من المستحسن أن يضعهم في خدمته. (وحول كيفية قيام السياسيين الناجحين بذلك أنظر القسم ١٦-٤).

لم يأخذ الزوجان *غورباتشوف* هذا العامل في الاعتبار مما أدى إلى انخفاض سريع وغير محق في شعبية ميخائيل *غورباتشوف*.

فقد سببت المحاولات المستمرة التي قامت بها *رايسا مكسيموفنا* لإثبات ذاتها "كسيدة أولى" استياءً متزايداً لدى السكان، فالناس الذين يعيشون في ظل مخاوف يومية بشأن الخبز اليومي، أدانوا بشدة عادتها في تغيير مكياجها باهظ الكلفة ثلاث مرات في اليوم وأخذ الصور هنا وهناك، فكان ينظر إلى سلوكها على أنه انتهاك للتقاليد، وتحول هذا الاستياء الذي سببته إلى شخص رئيس الاتحاد السوفييتي.

إننا نتحدث عن ذلك لنشير إلى حقيقة مهمة: إذا لم تؤخذ الظواهر النفسية بعين الاعتبار، فإن التحكم الخفي سوف يعمل ضد الشخص نفسه.

سبع نصائح لرئيس روسيا المقبل

دامت ولاية الأنكا منذ ١٤٣٨م حتى ١٥٣٦م، فما سر هذا البقاء الطويل؟

- إن الإنكيين لم يلحظوا سمعة الحكام السابقين، وظل الحاكم بعد موته يعتبر عظيماً، وتم ضمان الحياة الكريمة لمحيطه الخاص.

وكمثال دلالي: بدأ الإنكيون حربهم ضد التشانكيين، لكنه وبعد صد الهجمات مضى أولئك للأمام قدماً، وسرعان ما هاجموا غ.كوسكو. كان الأنكا الرئيسي *فيرا كوتشا* خائفاً وجباناً وجاهزا للاستسلام، فأنقذ الموقف ابنه كوسي *نوبانكي* آخذاً القيادة على عاتقه وهزم الأعداء، وأثناء الاحتفال بالنصر أجبر الابن الأب الذي كان قوياً حتى وقتٍ قريب على الاستلقاء على الرمل أمام أعين الجمهور وطلب المغفرة، وألزمه بعد ذلك أن يشرب من قصعة مليئة بالغائط ، وفيما بعد لم يتم الصفح عن الحاكم المهان فحسب، بل سمحوا له بقضاء بقية عمره بهدوء في قصر منفصل، والمهم في الأمر أنه أصبح بعد موته موضع الاحترام كما بقية حكام الامبراطورية المتوفين.

- أمكن للرجل فقط أن يكون على عرش الإمبراطورية، وكان واجب زوجته شيئاً واحداً: أن تلد له الورثة. ويختار الحاكم الأعلى خليفته بنفسه من بين أطفاله على أن يُعجب الخليفة الرعايا، فعلى سبيل المثال: رفض الإنكا *مايتاكوباك* أن يورث العرش لأحد أبنائه، فقط لأن للابن أسنان كأسنان الأرنب، لكن المهم أن الوريث يجب أن يكون الأكثر ثقافة وتعليماً في الدولة، وذا بنية جسدية ممتازة.

- كان يرأس المقاطعات في الامبراطورية محافظون تمتعوا بثقة الحاكم اللامحدودة، وشكلوا مع بعض الوجهاء مجلس الدولة في البلاد الذي كان في إمكانه أن يعبر للحاكم عن أفكاره، ويتخذ الحاكم نفسه القرار الأخير الذي لا يناقشهم فيه.

- لقد أُلزمت كل عشيرة غزاها الأنكا بالتحول إلى اللغة المشتركة للإمبراطورية التي يتحدث بها الأنكيون أنفسهم، وعند غزوهم لعشائر جديدة، لم ينصّب الأنكا هناك حكامهم، بل تركوا القيادة للزعيم المحلي، الذي نقلوا والديه للعيش في كوسكو *مول* حيث ستوفر لهما الراحة (يصبحان في الحقيقة رهائن مكرمين) وأخذوا أطفال الزعيم أيضاً لكي يتبنوا الثقافة والاعتقاد من أجل أن يصبحوا ممثلين موثقين لسياسة المركز في حال وفاة والدهم.

- ومن أجل تهدئة وإرضاء السكان في المناطق التي تم فتحها، أرسلوا بالإضافة إلى الغذاء الإجباري وغيره من المساعدات مجموعات كبيرة من المستعمرين الذين لم يكن عليهم ترسيخ السلام والأمن فحسب، بل المساهمة في فرض المؤسسات وقوانين الأنكا، وكان لهؤلاء المهاجرين امتيازات: فقد بنوا لهم منازل في الوطن الجديد على حساب الإمبراطورية، وكذلك كانت نفقات المعيشة في السنتين الأوليين على حساب الدولة، وسمح لهم بارتداء المجوهرات التي كانت ممنوعة في الزمن السابق.

- كان الإنكا يراقبون بدقة كي لا تنتشر وتنمو نخبة الإمبراطورية، وهذا هو السبب الرئيسي وراء إلزام الحاكم الأعلى بالزواج من شقيقته أو أخته غير الشقيقة فقط، (أما بالنسبة للرعية فكانت الزيجات العائلية محظورة بشكل صارم)، ونتيجة لذلك عندما غزا الإسبان الإنكا فقد أحصوا فقط خمسمئة من طويلي الآذان من أصل عشرات الملايين من الناس.

- كان الشعار الرئيسي لإمبراطورية الإنكا: "لا تتكاسل"، وكان على كل مواطن عادي أن يعمل ويشارك في الحملات العسكرية، وخلقت الدولة جميع الظروف من أجل ذلك : فطيلة قيام المواطن بخدمته المهنية أو العسكرية (ثلاثة أشهر بالسنة بالحد الأقصى) كان على الدولة العناية بأسرته من حيث المعيشة واللباس، وأعطت أيضاً ضمانات بأن الإنسان البسيط لن يترك لقدره في سن الشيخوخة، ولكي يكون كل شيء بالعدل، كان هناك رقابة من قبل جهاز مراقبة قوي تابع للحاكم.

- أقيمت في امبراطورية الإنكا مساواة مطلقة في القوانين، إذ أن العقوبة على جرمٍ جنائي يرتكبه واحدٌ من النخبة أكبر بكثير مما لو ارتكبه شخص من عامة الناس، وكمثال: إذا قام رجل نبيل بإغواء زوجة شخص آخر، فإن مصير الاثنين هو الإعدام، أما إذا ارتكب هذا الذنب أناس عاديون فسوف يعرضون للتعذيب فقط ، وإذا تم ارتكاب الجرم بناءً على حث شخص آخر، فإن العقوبة تقع على المحرض فقط، (يعاقب القضاة الأكثر ذكاءً من بين الفاعل والمحرض)، وإذا تمكن الفلاح الذي قُدم للمحاكمة بتهمة السرقة من إثبات أن الجوع دفعه إليها، فيعاقب بدلاً عنه مسؤول البلدة الذي سمح بهذا العوز والضيق ولم يتصرف، وإذا كان مرتكب الجرم قاصراً، فيعاقب والده، وهذه أحكام غير قابلة للاستئناف.

- لم تتغير القوانين في الواقع، فمثلاً بقيت القوانين الموضوعة من قبل الإنكا التاسع بدون أية تصحيحات حتى وصول الإسبان، ونتيجة لذلك لم تكن من الناحية العملية لدى الإنكيين أية جرائم.

بدلاً من الخاتمة

يأتي *بريما*كوف إلى يلتسن في المشفى:

- بوريس *نيكولا يفيتش*! لدي خبران..

- هات الجيد في البداية.

- لا... كلاهما سيء.

١٦-٤ التحكم الخفي – سلاح مشاهير السياسة

مارغريت تاتشر

المرأة الحديدية

تحدثت المرأة الحديدية بشكلٍ رائعٍ عن دور التحكم الخفي في السياسة:

- أن تكوني قادرة... هذا يعني أن تكوني سيدة، وإذا اضطررت لأن تقولي للآخرين بأنك سيدة، فأنت لست كذلك، وبالمناسبة، لم تحصل تاتشر على لقبها "المرأة الحديدية" في البداية لطبيعتها الحديدية كما يعتبر الكثيرون، بل للنبرة المعدنية في صوتها التي أعطته لها الطبيعة.

المغامرة شيء نبيل لكنها ليست آمنة

لقد منع الصوت الحديدي تاتشر من ممارسة المهنة السياسية، ومن أجل الاقتراب من الشكل المعتاد للمرأة أجري لها في شبابها عمل جراحي

خطير جداً على حبالها الصوتية بهدف تغيير نبرة الصوت لتكون أكثر نعومةً، وكان من الممكن أن تخسر صوتها بالكامل في حال فشل الجراحة.

أنا نفسي مثل كل النساء

يعتبر التناسق مع الشكل عنصر التحكم الخفي: يعجب الناس حين يستجيب المرئي والمسموع لوجهات نظرهم.

عندما سأل أحد الصحافيين:

- سيدتي رئيسة الوزراء! من يحضِّر الفطور في الصباح في عائلتكم؟
- طبعاً أنا.. أجابت تاتشر.

ومع أنها كانت مشغولة تماماً بقضايا الدولة، واضطرت إلى تكليف زوجها بالعديد من الأعمال المنزلية، إلا أنها لم تتجرأ على الإجابة على السؤال بغير (طبعاً نعم)، فإذا قالت أن زوجها يقوم بالأعمال النسائية، فإن الكثير من الناخبين الرجال لن يصوتوا لها في الانتخابات القادمة، (تسمي النساء ذلك الشوفينية الذكورية).

الشفقة كعنصر من عناصر السياسة

في يوم زلزال أرمينيا المروع بثت هيئة الإذاعة البريطانية النبأ في السادسة صباحاً بتوقيت لندن، فاتصلت على الفور بالأستوديو إحدى المستمعات تعبر عن رغبتها بنقل مواساتها للمتضررين في أرمينيا، فوضعوا الصوت على الهواء مباشرةً، وسمع الإنكليز رئيسة وزراء المملكة المتحدة تتحدث.

إن هذه المظاهر الإنسانية تكسبها بدون شك تعاطف الناخبين.

ونستون تشرشل

لا شيء يرفع من السمعة والشهرة مثل القدرة على الوقوف والصمود أمام المصاعب وتحمل المسؤولية، وتلقي الصدمة، وبهذه السمات خاصة تميز السياسي الإنكليزي البارز *ونستون تشرشل*، ويقول بنفسه عن ذلك:

"النجاح هو الانتقال من الفشل إلى آخر مع قدرٍ كبيرٍ من الحماس"، وذات مرة دعي السير *وينستون* ليلقي كلمةً أمام خريجي جامعةٍ شهيرةٍ، وانتظر الطلاب خطاباً حاراً، فقام *تشرشل* وقال: ينبغي ألا تنكسر إرادتكم أبداً، أبداً، أبداً، أبداً. وشرح للخريجين وجهة نظره في التخطيط لحياة مهنية ناجحة.

جواهر لآل نهرو

كتب السياسي الأمريكي ج. غيبرييت في كتابه "الحياة في زمننا" إشارة إلى تجربته مع الزعيم الهندي القومي ج. *نهرو*: لقد كانت طريقته في الخلاص من الأفكار غير المرغوب فيها، والطلبات غير السارة فعالة جداً ومربكة للغاية، واعتمدت على الصمت التام، فإذا سألتموه، لا يبدي أي اعتراض، ولا يقول شيئاً، وحين يصبح الصمت غير محتمل، تكررون فكرتكم أو طلبكم فتسمعون يائسين كلماتكم فقط، ويسود الصمت مرة أخرى، وهنا تنتظرون أن تسمعوا منه ولو رداً سلبياً، وعندما يعطي هذا الرد فإنكم تخرجون ممتنين.

بنيامين فرانكلين

بنيامين فرانكلين (١٧٠٦- ١٧٩٠م) – عالم أمريكي، دبلوماسي، سياسي، حاذق ومثابر وفيلسوف، وإليكم كلماته التي كتبها هو عن نفسه في "سيرته الذاتية": "لقد أخذت على نفسي (كقانون) الامتناع عن الاعتراضات

المباشرة على رأي أعرب عنه شخص ما، وعن أية إقرارات جازمة من جانبي، لقد نهيت نفسي عن استعمال تلك الكلمات التي تحتوي على ملاحظات قاطعة مثل "طبعاً"، "بدون شك"...إلخ، واستبدلتها في مفرداتي بالعبارات "أتصور"، "أفترض"، "أعتقد أن هذا يجب أن يكون كذا أو كذا" أو "في الوقت الحالي يبدو لي ذلك بهذا الشكل"، وإذا قال أحدهم شيئاً ما خاطئاً من وجهة نظري، فلا أعبر له بحدة عن ذلك، وأبين له استحالة افتراضاته، بل أبدأ بالحديث عن أن رأيه قد يكون في بعض الحالات أو في ظروف معينة صحيحاً، لكن يبدو لي أنه ليس مناسباً بعض الشيء في هذه الحالة.

سرعان ما أصبحت مقتنعاً بفوائد هذا التغيير في الأسلوب، فقد اصبحت الأحاديث التي أشارك فيها تجري بهدوء أكثر، وساهم الشكل المتواضع الذي صرت أطرح فيه آرائي بقبولها دون أي اعتراض، وعندما أخطئ لا أجد نفسي في ذلك الموقف المحرج كما كان سابقاً، وحين أكون على صواب، يكون من السهولة أن أتغلب على رأي الآخرين الخاطئ، فأعترف بنفسي بأخطائهم.

إن مثل هذا التكتيك لم أتعلمه في البداية إلا مع بعض الإكراه والعنف ضد نزعتي الطبيعية، وأصبح مألوفاً لي مع مرور الوقت، لدرجة أن أحداً في الخمسين سنة التي تلت لم يسمع مني أي تصريح جامد ولا يقبل الجدل.

فرانكلين روزفلت

هو الرئيس الأمريكي الوحيد الذي انتخب أربع مرات لهذا المنصب، وأدخل الكثير من التحكم الخفي بالناس في الممارسة العملية.

ولكن أولاً – قليل عن شخصيته:

كان نشاط روزفلت في منصب الرئيس مهماً بحد ذاته، فلم يُتَح لجميع الرؤساء أن يحققوا آمال ناخبيهم وينفذوا ما وعدوا به أثناء الحملة الانتخابية، لكن *فرانكلين روزفلت* يستحق احتراماً أكبر إذا علمت عن الوضع الذي نفذ فيه وعوده، ففي سن الأربعين أصيب بالتهاب في النخاع الشوكي مما أدى إلى شللٍ كامل بالطرفين السفليين، لكنه على مدار خمسة وعشرين عاماً تغلب على مرضه المزمن من أجل الانخراط بفعالية في الأنشطة الاجتماعية، فقد حرمه المرض من متابعة الأعمال التجارية حين أصبح عملياً مقعداً، لكنه استطاع أن يعود إلى النشاط السياسي.

الأحاديث حول الموقد

انتخب *فرانكلين روزفلت* رئيساً عام ١٩٣٣، ودخل هذا اليوم في تاريخ الولايات المتحدة الأمريكية تحت مسمى "الركود الأعظم"، فكان واحد من كل أربعة أشخاص عاطلاً عن العمل، ولم يكن لدى العديد من الأسر نقود لشراء الطعام، وأفلس خمسة آلاف مصرفاً.

وعندما وصل روزفلت إلى السلطة، وضع هدفاً لإخراج البلاد من الأزمة، فأعلن عن مسار اقتصادي جديد وأطلق برنامجاً حفز أنشطة البنوك وخلَق فرص عمل للعاطلين عن العمل.

لقد كان من الضروري طمأنة المواطنين وتشجيعهم والإيحاء لهم بمستقبل أفضل، لذا بدأ *روزفلت* حملة دعائية واسعة النطاق سميت "أحاديث حول الموقد"، وأصبح مثل هذا التواصل بين الرئيس والسكان تقليداً في أمريكا، وإلى اليوم يستمع الأمريكيون بانتظام لأحاديث رئيسهم الإذاعية التي يتم بثها عادة يوم السبت، وهكذا حقق *روزفلت* ما أراد، فقد تغلبت الولايات المتحدة الأمريكية في عهده على الأزمة الاقتصادية وبدأت بسرعة في تطوير الصناعة والزراعة والتجارة.

لماذا نتحدث عن ذلك في كتابنا عن التحكم الخفي؟ لأن التواصلات الأسبوعية بدت وكأنها شرح لإجراءات الرئيس المتبعة، أي أنها تحكم صريح وظاهر، وكان العنصر الخفي موجهاً إلى مشاعر السكان : فالانفتاح والرغبة في أن تكون مفهوماً وواضحاً يؤديان إلى تعاطف الناس.

يعتبر هدف التأثير هنا هو الحاجة إلى احترام الإنسان العادي التي عبر عنها روزفلت أمام البلاد كلها، فكانت النتيجة انتخاب روزفلت أربع مرات لمنصب الرئاسة، (يسمح الدستور الأمريكي بترشح الشخص لمرتين فقط، وللترشح لهذا الحد كان لا بد من إجراءات معقدة إضافية).

ولا تخلو من الاهتمام كما يبدو، الواقعة التالية:

لقد قرأ *روزفلت* الخطاب الأكثر شهرة الموجه إلى الأمة حول "المسار الجديد"، في البداية للنقّاش الذي قام بطلاء البيت الأبيض، وصحح له ما لم يكن مفهوماً بتفسير أكثر فهماً، وليس للمرء أن يتفاجأ أن هذا الخطاب قد وصل إلى هدفه.

الأحاديث حول الطاولة

أجرى روزفلت جلسات العمل والمحادثات باحتراف، وكانت هذه إحدى حيله: يطلب عشية اللقاء معلومات عن هوايات المحاور الذي سيجلس معه، ويحضر نفسه من خلال قراءة الأدبيات ذات الصلة، ويبدأ الحديث من هذه الهواية بالذات طالباً المشورة، وعادة ما يجيبه المحاور بحماس، وبعد ذلك تحل المسائل العملية بشكل سريع وبأفضل طريقة بالنسبة لروزفلت.

بيل كلينتون

قال الرئيس كلنتون متحدثاً أمام الناخبين عشية انتخابات كونغرس الولايات المتحدة عام ١٩٩٨ : "إذا أتيتم للانتخاب فإن صوتكم سيساوي صوت رئيس هذه البلاد".

(وكانت نتيجة الانتخابات تعتمد إلى حدٍّ كبير على إقبال الناخبين الذين يدعمون هذا الحزب أو ذاك)، وبفضل صيغة المسألة هذه بدا أن الشخص الذي يأتي إلى صندوق الاقتراع مساوٍ للرئيس، وهذا بالطبع دغدغ شعور الناخب بالفخر، وأظهرت استطلاعات الرأي أنه ارتفع بعد هذا الخطاب عدد الراغبين بالتصويت بشكل كبير، وكان هذا مثالاً رائعاً للتحكم الخفي الفعال.

وبالمناسبة، إن نتائج انتخابات الكونغرس هذه، والتي كانت موفقة بالنسبة للحزب الديموقراطي الذي ينتمي إليه كلينتون ربما أنقذت الرئيس من الاتهام في قضية *مونيكا لوينسكي*. ومن حصول الجمهوريين على ثلثي الأصوات.

رئيس الوزراء الياباني – مثال آخر

وجهت إلى رئيس الوزراء الياباني في عام ١٩٨٩ تهمة معينة، وبدأ التحقيق وكانت هناك انتخابات برلمانية جديدة ستجري قريباً، حينها زار جميع ناخبيه (عشرين ألف!)، واعتذر شخصياً لكل منهم.

وماذا كانت النتيجة ؟ أعادوا انتخابه في البرلمان لولاية جديدة.

كيف خدعوا صدام حسين

اشترى الديكتاتور العراقي صدام حسين في فرنسا أجهزة إلكترونية من أجل التحكم بالأنظمة المضادة للطائرات، وفي عام ١٩٩٠ احتل الكويت، وبموجب قرار صادر من الأمم المتحدة دعته قوات التحالف وعلى رأسها الولايات المتحدة وبريطانيا وفرنسا إلى إعادة الاستقلال للكويت، فرفض صدام حسين ذلك.

هاجمت قوات الحلفاء العاصمة العراقية بغداد في ١٥ كانون الثاني من عام ١٩٩١، وعندما بدأت مضادات الطيران العراقية بصد الغارات الجوية، اتضح أن وسائل الدفاع هذه غير قابلة للاستخدام، فقد زودت فرنسا حلفاءها سراً بالإلكترونيات الماكرة التي تسمح بإشارة من مطوريها بشل حركة التحكم

بالنار، فقد تمكن مصممو التشفير في فرنسا بإشارة مرمزة ومرسلة عبر الأقمار الصناعية تحويل مضادات الطيران هذه إلى خردة معدنية في ساعة واحدة.

تمثل هدف التأثير الخفي بتأخر العراق التكنولوجي، وغياب الخبراء القادرين على التقاط الألغاز الالكترونية.

أوتو بسمارك

كونه أحد ملاكي الأراضي، أتى بسمارك أثناء ثورة عام ١٨٤٨ إلى برلين على رأس كتيبة من فلاحيه المسلحين من أجل قمع المتمردين، فلاحظت السلطات تصرف بسمارك مما أطلق بداية مسيرته السياسية الرائعة، وحصل نتيجة آرائه وحزمه على لقب "المستشار الحديدي"، ويقولون أنه حين تعرف على أفكار الاشتراكية العلمية قال:

"كان من الممكن من باب الفضول أن نرى ما سينتج عنها، لكن أردت أن أتحقق من البلاد التي لا أشفق عليها"، وبعد أقل من قرن من الزمن قام خلفاؤه في حكومة ألمانيا القيصرية بدعم الحزب البلشفي لتنظيم انقلاب في بيتروغراد، وبدأت التجربة الشيوعية العظمى.

ومع ذلك فهناك أقوال حول هذا الموضوع المثير للشهير بروائعه الشفهية *ف.س.تشيرنوميروين*: "إن شبح الشيوعية تسكع عندهم ولم يتثبت ويستقر أما عندنا فياللعجب!".

هينريخ غيملر

لم ينتظر بعض السياسيين ورجال الدولة الفرصة المناسبة لكي يتميزوا، فصنعوها بأنفسهم، فهكذا أصبح وزير الداخلية في ألمانيا النازية *غيملر* "أخاً بالدم" *لهتلر* (حسب تعبير الأخير) بعد أن حماه بجسده من رصاصة خلبية في محاولة اغتيال الفوهرر الوهمية والمزعومة، وأصبح الولاء للفوهرر منذ ذلك الحين الشرط الأول لأية مهنة ناجحة وفعل *غيملر* ذلك.

الكاردينال ريشيليه

بدأ مسيرته أيضاً بتلاعب أنيق، فبعد أن تلقى التعليم الروحي اللازم أتى إلى الفاتيكان بصحبة شباب آخرين للحصول لدى البابا على مرتبة كاهن في روما، وقد غامر *ريشيليه* إذ كان ينقصه سنتان ليصل إلى العمر الذي يسمح له بذلك، لكن الشاب الطموح والواثق من نفسه لم يرغب في الانتظار وجازف بعد دراسته للوضع مسبقاً، فقد علم أن البابا يحب هذه المراسم كثيراً، وعادة ما يتعاطف مع رجال الدين حديثي العهد.

وحالما أعلنه البابا كاهناً، ركع *ريشيليه* أمام قدميه وقال:

- أرجو أن تغفر قداستكم لي خطيئتي.
- وبماذا أخطأت يا بني؟
- قداستكم، لقد زدتُ لعمري الحقيقي عامين.
- سوف تذهب بعيداً، أنا أغفر لك هذه الخطيئة قالها بابتسامته بعد وقفة قصيرة.

لقد اختار المتلاعب الشاب هدفاً للتأثير لرغبة البابا في الإبقاء على صفو المراسم وأناقتها، وتقديمه باقة من المشاعر الإيجابية، أي أنه في آخر المطاف الرغبة في تلبية أحد أهم الاحتياجات الإنسانية.

كيف اختاروا ذات مرة بابا روما

وفقاً للتقاليد المعمول بها، جرت انتخابات رئيس الكهنة في كونغروس (مجلس الكرادلة)، فاغلقوا الكاتيدرائية على أنفسهم دون أي تواصل مع العالم الخارجي، وكان عليهم أن يختاروا بابا من بينهم.

ولقد استمر أحد اجتماعات المجلس شهراً كاملاً، وأجري العديد من التصويت السري، ولكن لم يحصل أي مرشح على العدد المطلوب من

الأصوات، تعب الكرادلة كثيراً، فقد كان أكثرهم في عمر معتبر، وترك هذا العزل المفروض وقلة اهواء النقي أثره على صحتهم الضعيفه، فأصيب أحدهم بمرض شديد وساء وضعه ساعة بساعة.

ومن أجل الحصول على الراحة قرر الكرادلة المتعبون انتخاب رجل يموت لأنه لن يعيش طويلا، وبعد ذلك أصبحوا أحراراً لأخذ استراحة وتحديد مرشح جديد مسبقاً، ثم يجتمعون من أجل تصويت حاسم.

وهكذا فعلوا، فانتخبوا بابا وتفرقوا بانتظار اجتماع جديد، لكن مر الوقت ولم يفكر المنتخب الجديد بالموت، ووجد الذين زاروه أن الكاهن الأعلى في صحة مثالية فسرها بنفسه بأنها تدخّل من العلي القدير، ولم يمت إلا بعد عشرين سنة، في حين لم يعش بعض الكرادلة إلى موعد الاجتماع الجديد.

وكما خمن القارئ، فإن المنتخب الجديد قام بتلاعب ذكي، وكان هدف التأثير على أعضاء المجلس رغبتهم في الاستراحة، والطعم هو إمكانية الحصول عليها عن طريق تصويت وسط.

غاي يوليوس قيصر

أنفق هذا القائد البارز والناشط السياسي في روما القديمة أموالاً طائلة على توزيع الخبز والمال على الشعب وأعياده، وينسب إليه قول مأثور: "كل ما يريده الناس هو الخبز والأحلام".

الحرب - هي استمرار للسياسة بوسائل أخرى، ولم يتعامل مع محاربيه بالأوامر فقط، بل بطريقة خفية أيضاً: الشجاعة الشخصية، الكرم، المشاركة في المسيرات المضنية وأعمال التحصين، و تذكر عدداً كبيراً من محاربيه بأسمائهم وتعامل معهم كرفاق في السلاح .

كان هدف التأثير هو الشعور بالاحترام الذي أبداه للمحاربين بأفعاله الخاصة، والطعم - تلك المكافآت التي أمطر بها المتميزين.

علق القيصر على أهمية العامل البصري، فاعتنى بمظهره الخارجي وشعره، وعندما ظهر الصلع باكراً غطى رأسه بإكليل من الغار كان يرتديه طوال الوقت، وهذا ما كان يحق للمنتصر فقط فعله، واستحق القيصر ذلك بأخلاقه وانتصاراته المؤكدة.

ألكساندر المقدوني

نقدم هذا المثال مرةً أخرى:

بعد أن انطلق في حملة ضد الفرس، وصل الملك الشاب آسيا الصغرى واحتل مدينة غورديون، وهناك في معبد زيوس، وقفت عربة ربطها "حسب الأسطورة" الملك الفرنجي غوردي إلى نير بعقدة صعبة ومتينة (عقدة غوردي).

وذكرت الأسطورة أن من يفكها يصبح سلطاناً على العالم، فراح الأسكندر الذي يحلم بذلك يفك هذه العقدة، وحين اقتنع أن ذلك خارج نطاق قوته، تناول السيف وقطع العقدة ، دخل هذا الفعل في التاريخ، وليس من باب الصدفة، فكان هذا فعلاً مهماً عليه أن يظهر للمحاربين المقدونيين أن زعيمهم سيحقق النصر في أي قتال يشارك فيه، وطريقة الوصول إلى ذلك هي القوة.

نابليون بونابارت

استخدم الامبراطور نابليون الأول العقوبة وطبقها على مضض، فحسب رأيه "إن الجندي الذي صقلته الصدمات، أصبح راعياً للشرف والمجد".

ويتميز بونابرت بالفعل التالي:

صادف الإمبراطور في إحدى الليالي حارساً يداعبه النعاس، ووفقاً لقوانين الحرب، يعاقب الحارس على هذا الفعل بالإعدام أمام الجنود، لكن

نابليون فكّر بأن الجيش منهك، ويقف الناس على أقدامهم بصعوبةٍ من التعب، وكان مزاجهم سيئاً وتنتظرهم معركة جدية في الغد، فالعقوبة لن ترفع من معنويات الجنود، بل على الأرجح العكس.

فنظر إلى ساعته إذ لم يتبقَ سوى بضع دقائق لتغيير الحرس، ورفع البندقية ووقف بدل الحارس، وحين أتى رئيس الحرس ورأى نابليون واقفاً مكان الحارس لم يستطع أن ينبس بكلمة، فأشار نابليون إلى الحارس النائم وقال: "أترى؟ لا يستطيع هذا الجندي الوقوف، وأنا على أية حال لن أنام لأنني أفكر بمعركة الغد".

في اليوم التالي تحدث الجيش بأكمله عن موقف القائد الإنساني ولطفه مع الجنود وتفهمه لصعوبات خدمتهم، فارتفعت المعنويات وهرعوا إلى المعركة مع صرخة الإمبراطور "فيفا" وكسروا مقاومة العدو المتفوق عدداً.

هذا مثال رائع على التحكم الخفي بالمرؤوسين، فقد ربح نابليون ستين معركة وكانت القدرة على التحكم الخفي أحد أسباب نجاحاته العسكرية.

سيف ديموقليس

أشار الطاغية *سيراكوز ديونيسيوس* الأكبر (حوالي ٣٦٧-٤٣٢ قبل الميلاد) للمهادن *داموكلوس* إلى ما تعنيه حياة الطاغية، فوضع *داموكلوس* على سرير ذهبي واعتنى به خدم جميلون فأرضوا رغباته، فكانت الطاولة مليئة بالأطباق ذات الروائح الزكية، وعلق على الجدار فوق رأسه سيفٌ لامع ومشحوذ، ثُبت بشعر الخيل.

فلم يرغب *داموكلوس* بهذه الحياة وراح يتوسل إلى *دونيسوس* أن يدعه يرحل.

استخدم *ديونيسوس* هذه الطريقة في التأثير غير المباشر الذي بقي في ذاكرة الناس في العصور التالية.

من تاركفينا إلى ماو

اكتشف العديد من أساليب التحكم الخفي التي يستعملها السياسيون الآن منذ القدم، فعندما بدأ غوردي *تاركفيني* آخر ملوك روما (حوالي ٥١٠-٥٣٤ قبل الميلاد) حربه مع مملكة غابي، هرب ابنه إلى هناك متظاهراً بالخلاف مع والده، فانتخبه سكان غابي قائداً عسكرياً لهم.

وما أن احتاج هذا القائد الشاب ذات مرة استشارة مهمة جداً، حتى بعث إلى أبيه بشخص موثوق، استقبل *تاركفيني* الرسول، وأثناء تجولهم في الحديقة راح يضرب أكثر رؤوس الخشخاش علواً ويسقطها أمام أعين الرسول، وبعد لقائه مع مبعوثه العائد، أعدم ابن *تاركفيني* أو نفى جميع الشخصيات المؤثرة في الوطن الجديد، واستسلمت مملكة غابي بعد ذلك لروما.

نفذ الأب والابن هذا المبدأ الذي صاغه القائد الصيني *ماو تسي تونغ* في القرن العشرين "إذا ضربت الرأس سوف ينهار كل شيء آخر من تلقاء نفسه"، ففي زمن "الثورة الثقافية" المؤسفة، تم التعبير عن هذا المبدأ بالشعار: "النار في الأركان والمقرات الرئيسية".

تم إملاء الشكل المجازي للنصيحة المعطاة من قبل *تاركفيني* وفقاً لمتطلبات التكتم والسرية.

١٦-٥ عملية التحكم بالناخبين

مهمات المرشحين الثلاثة

يجب على رجل السياسة أن يحل المسائل التالية ليتم انتخابه بين النواب ورؤساء البلديات والمحافظين.

- أن يصبح مشهورا، ومعروفاً، أي أن يصبح سياسياً جماهيرياً.
- أن يصوغ صورته الإيجابية في عيون الناخبين.
- جعل هذه الصورة أكثر جاذبية مما هي لدى المنافسين.

تأثير جرينوفسكي

دهش الكثيرون كيف أصبح ف. جيرينوفسكي – الرجل الذي انتهك علناً قواعد السلوك، وقال أحياناً هراءً منافياً للعقل، سياسياً على عموم روسيا، ويفسر ذلك بأنه تمكن ببراعة من حل المسألة الأولى من الثلاثة المشار إليهم أعلاه، فليست الوسائل بأهمية النتيجة – أن تصبح معروفاً.

ولكن هل كان جيرينوفسكي أول من اكتشف الطريق الذي اختاره؟ لا ، على الإطلاق، كان طالباً جيداً فقط، ففي فجر الديموقراطية في روسيا، وفي سياق العمل على ترسيخها في موسكو أجريت محاضرات للسياسيين قام بها اختصاصيون من شركات أجنبية رائدة تعمل في مجال العلاقات العامة، حيث قدموا خبرتهم على مدار عشرات السنين في استمالة الناخبين التي ساعدت على الفوز في الانتخابات، فكان فلاديمير فولفوفيتش أكثر الطلاب اجتهاداً.

ليست كل الكتب تكذب

يتحدث الكاتب الفرنسي *فيكتور هيغو* (١٨٠٢-١٨٨٥م) في كتابه (الحقائق المرئية) عن السيد دي *سيلفاندي* الذي كانت حياته السياسية باهرة، فقد أصبح وزيراً، أكاديمياً، سفيراً، وحصل على وسام الصليب الكبير من فيلق الشرف، وبالإضافة إلى ذلك كان لا يزال يتمتع بنجاحات مع النساء، وهذا ما أصبح يقيم غالياً.

وعندما ظهر هذا السيلفاندي إلى الضوء لأول مرة حيث دفعته السيدة *غيل*، صرخت إحدى الحاضرات: "لكن عزيزتي، هنالك الكثير من المضحك في فتاك المحبب، وعلينا الانشغال بعاداته". صرخت السيدة *غيل* وقالت: "لا سمح الله! – لا تحرميه من خصوصيته! فماذا سيبقى له بعد ذلك؟ فهذا على وجه الخصوص ما سيقوده للنجاح..."، وأكد المستقبل صحة رأي السيدة *غيل*.

روى الصحفي والناشط السياسي الفرنسي *آنري دي جوفنيل* (١٨٧٦ – ١٩٣٥م) الذي كان في بداية حياته المهنية محرراً في صحيفة "ماتين" أنه أعجبته في شبابه الخطوات الأولى للنائب في البرلمان عن كالفادوس *آنري شيرون*، الذي كان له كرش كبير، لحيةٌ، وارتدى معطفاً قديم الطراز: كان يصعد على الطاولة ويغني بصوت جهوري "مارسيليزو" و يلقي خطابات عالية السبر، وعيّنه *كليمنصو* معاوناً لوزير الحربية.

بدأ *شيرون* على الفور بزيارة الثكنات وتذوق طعام الجنود، فسخر الصحفيون منه، واعتقد *جوفنيل* أنه سيكون من الممتع كتابة مقالة عنه، وقرر رؤيته، فقابله شيرون بمظهر مستفز، "اعلم أيها الشاب! صرخ *شيرون* – لقد أنعمت علي بالتأكيد بأنني مضحك، فكيف تأكدت؟ نعم أنا مضحك، لكنني مضحكٌ عن قصد، فلتتذكر أيها الشاب بأن ظهورك مضحكاً في هذ البلد الحاسد هو الطريق الوحيد الآمن إلى الشهرة".

لذا يوجد أمام السياسيين المبتدئين ما يتعلمونه وخاصة من أسلافهم القدامى.

ماذا يقول صانعو الشهرة

إذا لم تكن هناك خصال مميزة، بما فيها الذكاء، تسمح بالتمييز بين الحشود، فإن باعتراف أحد أشهر رجال العلاقات العامة "أنصحه بأن يضع إصبعه أمام الكاميرا، فهذا ما سيتذكره المشاهدون حتماً".

وفيما يتعلق بالذكاء، فقد أردت أن أشارك القصة التالية:

الشرطي القديم يعلِّم المستجد:

- يعني أن سلاحنا الرئيسي هو الهراوات، وما يبدأ ب (*).
- سكين!
- لا، لا، كيف ذلك.
- مسدس.
- لا.
- الأغلال.
- وأيتها أغلال؟ نتذكر *نيتيلكت*!!

من الضروري أن تظهر على شاشة التلفزيون كلما كان ذلك ممكناً، فدعهم يتحدثون عن المرشح بشكلٍ سيء، أفضل من ألا يتحدثوا عنه مطلقاً.

المتلاعبون – صانعو الوجوه

يشارك صانعو الصور والأخصائيون بخلق الشكل المطلوب بحرفية في صياغة الصورة المناسبة، فمن خلال الإعلان عن قدراتهم، يؤكدون أنهم سيصنعون وجهاً يبهر الصورة المقابلة، ولقبهم شعبنا حاد الذكاء بصانعي الوجوه (القناصين).

وإليكم الإعداد النموذجي لإحدى شركات صناعة الصور:

سنخلق شكلاً لشاب بدماغ شخص مولود في عائلة من الطبقة العاملة، وحقق نجاحاته في الحياة بالاعتماد على نفسه، ووفقاً لمطالب الناس يتخذ قراراً بالذهاب إلى مجلس الدوما.

ينبغي أن يظهر هناك على الشاشة بقميص وحيد اللون، وربطة عنق ذات رسم هندسي دقيق، ويفضل اللباس عاتم اللون غير المقوس أو المشدود ليتمكن من التحرك به بحرية ، ويسمح بحركة الرأس إلى الوراء، وعند التنقل في جميع أنحاء المنطقة ينصح باستخدام السيارات المحلية من نوع "فولغا"، وخلال البث المباشر ينصح بالجلوس في نصف الصورة الأيسر وأعلى الكاميرا قليلاً، والابتسام بوقار وإرجاع الرأس إلى الوراء – يجب أن يتكون لدى الناخب شعور بأنك تسيطر على الوضع، ولا ينبغي أن تقدم الأعذار على الهواء مباشرة حتى لو كنت مذنباً، وتصرف بشكل هجومي ملقياً اللوم على المسؤول أو المساعد أو المرؤوس، ويجب التظاهر بالغضب والتفاؤل والثقة بأنه يمكن التغلب على جميع الصعوبات، ويجب ألا تخفي يديك تحت الطاولة.

يجب أن يكون لديك الفيديو التالي: مع الزوجة والابنة في السوق، في الكنيسة مع الجدة المؤمنة، مع طلاب المدرسة الحربية، ومع العاملين في بناء ورشة عمل جديدة برداء العمل والخوذة وبين الشباب شارحاً ومستمعاً لهم، وقاصداً إحدى إدارات الإقليم و راجعاً في عباءة عاتمة.

إن أجور "صناعة الوجه" مرتفعة جداً، قرابة "٢٥٠" ألف دولاراً وأكثر – وفقاً لبيانات المرشح الموضوعية. فالأكثر سهولة للوصول إلى مجلس الدوما هم المرشحون أصحاب الوجوه السلافية (حسب رأي صانعي الصور)، الذين تتراوح أعمارهم بين ٤٥ – ٥٥ سنة، وبالنسبة للنجاح في الحياة، يفضل أن يكون نائباً سابقاً ومثقفاً قانونياً وذا سمعةٍ حسنةٍ.

ومع ذلك يمكن أن يأخذوا بمواصفات أخرى بما فيها السمعة الجنائية لكن الأجر طبعاً سيرتفع مرات ومرات.

لماذا يتحدث المرشحون هكذا؟

ينبغي على المرشح أن يتحدث عما يرغب الناخبون سماعه، فتُظهر الدراسات الجادة التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أنه من غير الممكن عملياً تغيير الرأي الحالي للناخب، وبالتالي يجب التكيف معه، (وكما عبر الرئيس الأوكراني *ليونيد كوتشما* "إن مقعد الجلوس يحدد وجهة النظر").

إن هدف التأثير التلاعبي هنا هو تلبية الحاجة إلى الجماعة، وحين يسمع الناخب آراءه ورغباته في بيان المرشح، فإنه يشعر بالرضى، وينضم إلى المرشح في جماعة واحدة، أي أن المرشح يصبح ممثله الذي يريد دعمه.

أيسوب - حول استعمال الديماغوجيا

هذا محتوى إحدى الخرافات التي سطرها كاتب الأساطير العظيم:

اصطاد الصياد سمكة بعد أن أخافها بضرب العصا في الماء لتدخل في الشبكة، وراح أحدهم يوبخه: لماذا عكرت المياه؟ فيجيب الصياد: "لكنني لو لم أعكر النهر ربما اضطررت إلى الموت من الجوع".

فيخلص *إيسوب* إلى نتيجة: "إن الديماغوجيين في الدول يعيشون بأفضل حالاتهم عندما يتمكنون من خلق البلبلة في الوطن".

لماذا يحب الناس المهرجين؟

يرتبط هذا السؤال مع أولئك السياسيين (مثل *جيرونوفسكي*) الذين اكتشفوا شعبية عن طريق صدم وترويع الجمهور.

فقد أوضح أندريه موروا الخلفية النفسية لذلك على النحو التالي:

حين يستعرض الإنسان فضائله المتعددة فإن ذلك يرفعه فوق مستوى الآخرين، وبالتالي ينزل من قيمتهم، وكثيرون من لا يعجبهم الشعور بالنقص

بالمقارنة مع هذا الإنسان الخارق، وعلى العكس من ذلك فعند رؤية العديد من النواقص في الآخر والسخرية منها، فإن الشخص يأتي بمعنويات جيدة، فهو أفضل من ذلك الآخر، فلا يتسبب الآخر بالعواطف الإيجابية فقط، بل وباستعراض نقاط ضعفه يقوم بمجاملة خفيفة للمراقب.

وبهذا الشكل ، يحب الناخبون المهرج السياسي لنفس الشيء الذي يحب من أجله مهرج السيرك، والسيرك عاش، ويعيش، وسوف يعيش.

تعتبر حاجة الناخبين إلى العواطف الإيجابية هدفاً للتأثير التلاعبي للمهرجين السياسيين، والطعم الإمكانية (عند المقارنة) بأن يرى نفسه في عالم أفضل.

وبالتالي، فإن الشعوذة السياسية تحل في آن واحد مهمتين للسياسي من المهام الثلاث المسماة سابقاً، وحتى الثالثة أيضاً في اللعبة الواضحة.

الانتصار بالوسائل المحببة

القذارة السياسية

عند الانتقال للحديث عن الهدف الثالث للسياسي – تحديد المنافس، فإننا نضطر للقول أننا نوجد في جو أكثر الأعمال تلاعباً للفرق التي تعمل على المرشحين، ولسوء الحظ تتم المراهنة في كثير من الحالات على الأساليب القذرة لإدارة الحملة الانتخابية لتشويه سمعة المنافس بأي شكل من الأشكال، ولقد تراكمت خبرة كبيرة في هذا الشأن بواسطة الديموقراطيات الغربية في المقام الأول.

المسرحية الفاضحة

إن *صموئيل لينغورن كليمنس* (١٨٣٥-١٩١٠م) الذي رشح لمنصب حاكم إحدى الولايات الأمريكية، والذي طبق ضده "مبدأ التشويه المسرحي"، لاحظ ووصف بوضوح "مسار أعدائه المليء بالنجوم":

"إن الملاحقة المخزية التي تعرضت لها من قبل الأحزاب المعادية وصلت لأعلى مستوى، فبتحريض قام به شخص ما أثناء الاجتماع الذي سبق الانتخابات، صعد تسعة أطفال من جميع الأشكال والألوان إلى المنصة وتعلقوا بساقي وراحوا يصرخون: "يا أبي، لماذا تركتنا؟".

من الواضح أن هذا المنافس لم يصبح حاكماً والحمد لله، وكان مرشحاً سيئ الحظ ويحمل اسماً مستعاراً- *مارك توين*.

ومع ذلك فقد تبين أن طلابنا موهوبون، فقد طوروا العديد من الطرق التي لا تقل قذارة، ونورد بعض هذه التلاعبات التي تم "تسليط الضوء عليها" في انتخابات ١٩٩٩.

مغازلة الناخب

إن أحد المرشحين لولاية نائب في الجمعية التشريعية للمدينة قام بإصلاح صناديق البريد لناخبيه والمصابيح اللولبية (بدلاً من تلك التي احترقت) في الممرات، وفاز.

عالج مرشح آخر أسنان ناخبيه مجاناً، ونظم ثالث نقل الناخبين في الباصات إلى مراكز الاقتراع ودفع أيضاً لكل من أعطاه صوته مئة دولار.

إن هدف التأثير التلاعبي في هذه الحالات هو تلبية حاجة الناس إلى العواطف الإيجابية والعناية بالنفس، بالإضافة إلى الرشوة المباشرة.

وفي إحدى المدن وضع مرشح لمنصب نائب في المجلس الإقليمي على جميع مداخل بيوت الدائرة الانتخابية أبواباً معدنيةً على نفقته الخاصة، وفي اليوم التالي أبلغ السكان بلطف عن طريق المنشورات من كان المحسن في هذا العمل.

التلاعب المضاد حاد الذكاء

وجد المنافسون في الحالة الأخيرة مقاربة مضادة، فقد طبعوا هذه المنشورات حول هذا الحدث الخيري بأعداد ضخمة وقاموا بتوزيعها يومياً عبر صناديق البريد، وجلبت هذه التذكيرات التي لا نهاية لها الناخبين، في الوقت الذي خسر الرجل المحسن بشكلٍ مخزٍ.

نلفت الانتباه إلى أن التلاعب المضاد أجري وفقاً لجميع القواعد: تم قبول اللعبة واستمرارها ووصلت إلى نقطة العبث، ويكمن هدف التأثير هنا في أن المشاعر السلبية الناجمة عن التذكيرات المتكررة كان يجب في النهاية أن تنتقل إلى المرشح نفسه أيضاً، وكان التكرار الزائد للمعلومات الذي شكل مللاً للجميع سبباً اضطرارياً للعواطف السلبية.

تلاعب "خلق الصعوبات للتغلب عليها"

أقنع أحد المرشحين السباك (بزجاجتي فودكا) بقطع الماء لفترة قصيرة عن الحي، وذهب هو إلى بيوت الناخبين للتعرف عليهم، فاشتكى الجميع طبعاً من عدم وجود الماء، فوعد باتخاذ الإجراء المناسب وسرعان ما بدأ الماء بالتدفق.

إن هدف التأثير هو تلبية الحاجات الفيزيولوجية، والطعم هو الوفاء بالوعد.

تلاعب "تحريف الشعار"

يتم أخذ "شعار انتخابي" من ملصق المنافس ويعاد ترتيبه بحيث يتغير المعنى إلى عكسه، وينسخ عنه صور كثيرة وتوزع بشكل واسع، فعلى سبيل المثال: "أفضل كلمة هي الفعل" ننقحها فتصبح " الكلمة أفضل من الفعل!"

ويؤدي استبدال صورة شخص ما بصورة رجل ثرثار إلى إلحاق ضرر جسيم بضحية هذا التلاعب، أما الشعار "نحن نعمل والأخرون يتكلمون" فيمكن تحريفه بتغيير بعض الأحرف "نحن نتقاسم ما يبدعه الآخرون".

تلاعب "التشهير بالشعار"

قام أحد المرشحين بصياغة سؤال للقارئ ونشره في جريدته: هل صحيح أن شعار إعلان عمدة المدينة "موثوق زمنياً وعملياً" مستعار من الدعاية الأمريكية للواقي الذكري؟

إن الهدف من التأثير على الناخبين هنا هو الرغبة في اختيار منتخب محترم، والطعم هو الإشارة إلى مجون وعدم مبدئية العمدة.

تلاعب "محاولة الاغتيال الوهمية"

يلجؤون أحياناً إلى مثل هذه الوسيلة المتطرفة كتمثيل محاولة اغتيال للمرشح نفسه أو مساعديه، فإذا صدق الجمهور فإن المتلاعبين يعملون على هدفين في آن واحد:

١ - التشهير بالمنافسين ناسبين المحاولة إليهم.

٢ - مناشدة شعور التعاطف مع الضحايا المتأصل في شعوبنا، ونظراً لأنه يمكن تقدير عواقب هذا التلاعب بسهولة، فإن المنافسين يجرون تلاعباً مضاداً: فيعلنون أن "محاولة الاغتيال" قامت بها الضحية الفاشلة نفسها.

"الأخبار" الخاصة

قام أحد المرشحين للانتخابات البلدية في فولغاغراد الذي اشترى وقت البث، بالإعلان عن أخباره تحت عنوان "أخبار اليوم".

وتحت مسمى الأخبار تم تقديم مواد مسيئة لسمعة المنافسين، فقد كشفت مذيعة الأخبار ذات مرة عن بيع أشرطة فيديو تحتوي على مغامرات شهوانية لرئيس البلدية الحالي، وفي مرةٍ أخرى زعمت أن أمراً موقعاً من العمدة حول النقل إلى شقق أصغر لأولئك المدينين لمصلحة خدمات المرافق.

وأعلنت إحدى الصحف المحلية أن أكبر المرشحين سناً شوهد في صالون تجميلي باهظ الكلفة، وتخلص من تجاعيده وحتى البطن المترهل.

التهمة القذرة

إن المرشحين اليوم غير محميين عملياً منْ التشهير، فعلى سبيل المثال: تتدفق بعض المعلومات "التشهيرية" حول المرشح عشية التصويت، ويمكن أن تؤثر بقوة على نتائج الانتخابات، وبالطبع يمكن رفع دعوى قضائية ضد المتلاعب، لكن الفعل القذر يكون قد تم، أما في بعض البلدان فقد صدر قانون يلزم المحاكم أثناء الحملة الانتخابية بالنظر في قضية التشهير السياسي خلال يومٍ واحد، فتساعد مثل هذه القوانين على إثبات الحقيقة بسرعة وإيقاف التشهير بالمرشحين.

وحتى الآن يستطيع المشهرون براحتهم الإساءة إلى المرشح الذي لا يلائمهم، ويعني مبدأ هتلر أن الناس يميلون إلى تصديق الفضائح أكثر من رفضها أو تكذيبها.

خلط الصور

يستعمل المبدأ نفسه "إلى جانبه يعني معه" في التلاعب التالي: يعد ربط شخصية السياسي بأية صور سلبية أحد أكثر الطرق فاعلية للتشهير به،

ففي سانت بطرسبرغ استخدموا المشردين لمواجهة الدعاية المضادة، مسلحين بنصف ليتر من الفودكا، فقد مروا بالبيوت وطلبوا من كل منهم المساهمة بمئة روبل في صندوق دعم "مرشحنا"، وكانت المناشير باسم "الزرق" التي دعت للتصويت لصالح "العزيز سيرجينكو" "كقشرة البطيخة" التي انزلق عليها رجل الاستعراض الشهير س. *ليوفسكي*.

تلاعب "النجوم تتكلم"

قررت إحدى الفرق الانتخابية التأثير على أولئك الذين يستمعون إلى التنجيم بتفسير "موقع النجوم". وكأنهم يقولون أن المرشح الأفضل هو مرشحهم – فلتصوتوا له.

إن هدف التأثير في التلاعب هو تصديق الكثيرين للتنبؤات لا سيما الفلكية منها.

أدلة التجريم

هذه هي الوسيلة الأكثر شيوعاً في روسيا، ففي انتخابات عام ١٩٩٩، صبّ التلفزيون أنهراً من أدلة التجريم على الناخبين، فبعض القنوات التلفزيونية لطخت بعض صناديق الاقتراع بالوحل وبقية القنوات لطخت البعض الآخر. وبناءً على تحيز مقدمي البرامج التلفزيونية، يمكن للمرء بسهولة تخمين أي من المجموعات السياسية والاقتصادية تسيطر على هذه الوسائط.

كان التركيز على ما يمكن للشخص تصوره بسهولة، فعلى سبيل المثال: أمتلك شقة كبيرة المساحة، أو كوخاً في منطقة مرموقة، أو قصراً في الخارج على نفقة الحكومة، أو سيارة مرسيدس ٦٠٠، إلخ.

أما عن الجرائم الكبيرة الممكنة مع اختلاس مبالغ هائلة من الأموال العامة فقد تكون معلومةً عابرةً، فإذا قلنا مبلغ ٣٠٠ مليون دولار، فلن يكون باستطاعة الرجل العادي تصوره، لكن بالنسبة لهذا الرجل الذي يعيش لسنوات طويلة مع أسرته الكبيرة في شقة صغيرة ضيقة، فإن الحل العاجل لمسألة السكن الذي يطرحه المرشح سيترك انطباعاً لا يمحى.

قنوات ترويج أدلة التجريم

يجري التأثير أولاً من خلال التلفزيون والصحافة، ثم انخرطت شبكات التواصل في ذلك بقوة، وتنتشر هذه الأدلة بقوة عن طريق الإشاعات، حيث يجري ذلك على النحو التالي:

يجلس في وسيلة النقل العام راكبان، ويبدأان في نشر غسيل أحد المرشحين، وفي غضون يومين تنتشر الثرثرة في المدينة بكاملها ملحقة بالتفاصيل المستهجنة، ويسمي المختصون ذلك "تقنية الفيروس".

وللإنصاف نلاحظ أن ذلك ليس اختراع زمننا الحالي، ولنتذكر تجارب *غوبيلز* حول انتشار الشائعات التي وصفناها سابقاً.

الوسائل القذرة

يجري رئيس المجموعة الاستشارية "التحكم ب - ر" مكسيم غريغوريف الكثير من هذه الطرق، وسنتحدث عن بعضها الذي يستخدم بقوة في الحملات الانتخابية في روسيا.

الدعاية المزعجة

على سبيل المثال يلصقون منشوراً يدعو إلى التصويت لهذا المرشح أو ذاك، على الزجاج الأمامي لسيارتك، أو يتصلون معك في البيت في الساعة

الثالثة ليلاً لنفس الطلب أيضاً، فمن الناحية النظرية ينبغي عليك بعد هذه الدعاية أن تكره هذا المرشح!

تزوير الوقائع

ليست محددة عددياً، ونورد من أجل الإيضاح اثنين فقط.

- أنت مدعو باسم المرشح لحضور "حفل شاي مع توزيع للهدايا" في مركز ترفيهي في ضاحية المدينة، بعد ذلك سوف تشتم وتلعن "كذاب ومخادع".

- وهناك طريقة أخرى "التضليل" – توزيع مناشير بالنيابة عن المرشح تشير إلى أنه يسحب ترشيحه.

الاقتران

إذا أمكن اقتران صورة المرشح بشيء لطيف ما – فهذا نجاح، أما إذا اقترنت بشيء غير محبب فإنها الهزيمة، فحين ترشح جيرونوفسكي إلى منصب حاكم منطقة بيل غورود، كانت مكتوبة على باصات الدعاية التابعة للحزب الليبرالي الديموقراطي وبالخط العريض عبارة "إلى بيل غورود"، لكن مثل هذه العبارات اقترنت عند الناس بالدعوات النازية: "إلى موسكو" ولم يستجب جيرونوفسكي لنصيحة عالم النفس فتعرض لهزيمة ساحقة كالنازيين بالقرب من كورسك وبيل غورود.

تصنيفات

عند تعيين قائد للحملة الانتخابية، فإن ما يخلق هذا القائد هو استطلاع الرأي، حيث يريد الجميع التصويت للأقوى ولا أحد يريد الضعيف.

وتعمل هنا ظاهرتان نفسيتان كنا قد ناقشناهما سابقاً، أولاً: التوافق – الرغبة في أن تكون مع الجميع "مثل أي شخص آخر" وثانياً، تأثير الفاشل: لا يحبونهم ويفضلون الناجحين والمحظوظين.

يمكن لمالكي هذه التقنيات القذرة أن يتعاملوا مع هذه التصنيفات بحرية، فبعد الإعلان عشية الانتخابات عن التصنيف الاعلى للزبون الذي استأجرهم، يضمن علماء الاجتماع زيادةً حقيقيةً في عدد الأصوات التابعة له.

التصويت من أجل الشكل والصورة

٦٪ فقط من مواطنينا يقرؤون البرامج الانتخابية، أما البقية فيقومون بالاختيار على أساس "يعجبني - لا يعجبني"، ولكن حقيقة الأمر أن الإعجاب أو عدم الإعجاب به ليس كمرشح بالذات، بل بشكله ، فيصوت الناخبون "للعلامة التجارية"، *فبوتين* - هو اليد القوية، *وبريماكوف* هو الاستقرار، *وريغانوف* هو الماضي الرائع.

وهذا بالذات ما يعطي فرصة التلاعب بالناخبين.

هنالك أهميةً كبيرةً لعوامل الإدراك في خلق الصورة، فقد هزم التصنيف العالي *لبريماكوف* الكثيرين عندما أقال *يلتسين* حكومته.

فبالإضافة إلى ذهنية التعاطف مع "المهان غير المستحق"، وشعبيته الواسعة فقد ساهمت الظروف التالية: الطريقة المتوازنة في التحدث، الصوت المنخفض الذي يوحي بالثقة، الشكل الخارجي الوقور في خلق شعور بالثقة لدى الكثيرين من الناس، وإحساس بأن هذا الرجل يعرف ماذا يفعل، ومن وصية صانع الشخصيات الأشهر في العالم (خالق الرؤساء) - *جاك سيغيل* للسياسيين: "سيتم الحكم عليكم بالمظهر أكثر من العقل، فلا تنزعجوا من طلبي واذهبوا إلى مصفف الشعر، واشتروا بدلات عاتمة وقمصاناً فاتحة وربطات عنق، وألقوا نظرة على خصومكم فليست لديهم آية أهداف، لكنهم يبدون رائعين.

إن المظهر الخارجي مهم للناخبات بالذات، فإذا وجدن أن المرشح غير أنيق فلن يفيده أي برنامج انتخابي جيد.

إفساد الصورة

يمكن لخصوم المرشح أن يذهبوا إلى أكثر الوسائل قذارة من أجل إفساد انطباع ناخبيه، فعلى المنشور الدعائي لأحد المرشحين لمجلس الدوما، قام أحد المواطنين بتكليف من المنافسين بكتابة هذه العبارة ليلاً: "تشتكي زوجته من أنها تعبت من غسيل جواربه، فلديه رائحة أرجل كريهة!"، وحتى لو لم يصدق الناخب ذلك، فإن اسم عائلة المرشح سيرتبط بالإحساس المقرف الذي تبعثه الرائحة الكريهة للأرجل.

الاختصارات

إن الاختصارات، "الشيوعيون الفاشيون"، "مفاجأة الكندر"، "العائلة"- كلمات مشرقة وجذابة تلتصق بهذا السياسي أو ذاك مكونة صورة لا لبس فيها.

لقد تصرف معارضو أ. بوركوف بذكاءٍ شديدٍ في انتخابات محافظة يكاترينبيرج، فقد هجنوا اسمه مع اسم *باركاشوف*، واتضح أن كل من يدعمه – صاروا أتباع بور*كاشوف*، وبدا هذا الشبه القائم قاتلاً حقاً.

وعشية انتخابات الدوما لعام ١٩٩٥، رسم أصحاب النوايا الحسنة في فريق المنافسين على الملصقات الاعلانية للمرشح إلى النيابة *بافل بونيتش* حرف "ي" قبل اسم عائلته (فأصبحت كلمة معيبة) فكادت تموت الدائرة الانتخابية من الضحك، وفقد المرشح عدداً كبيراً من الأصوات.

ولكن يمكن أن تحدث ثغرات، فأثناء الحملة الانتخابية في اقليم كراسنايارسك وصفوا أ. *ليبيد* "الزاحف المجنح" وجمهور ناخبيه "بالحيوانات

النباتية" فلم يساعد ذلك في شيء، ولم يأخذ المعارضون في الاعتبار أن الناخبين لن يعرفوا كلمة "حيوان نباتي"، وأن من يعرف الزاحف المجنح عدد قليل جداً من الناس.

التلميحات

إن التلميحات المهمة التي تسمح بتأويلات متعددة ، مريحة لأنه من غير الممكن أن تتحمل مسؤولية عنها، كما عن التهمة، فمثلاً: " يفهم الجميع من أين يمتلك شقة مرموقة في مركز المدينة"، حصلت فكرة المستمع على الاتجاه الصحيح.

الخداع

في حال وجود جمهور غير مستعد، يمكن للمتلاعبين أن يذهبوا إلى الخداع الجسيم، ففي عام ١٩٩٦ وفي إحدى الوحدات العسكرية قال القائد للجنود: "من يدلي بصوته لصالح *يلتسين* يضع علامته مقابل اسمه، ومن يصوت ضده، يضع مقابل اسمه صليباً، هل هذا مفهوم للجميع؟ ومن أين سيعرف هؤلاء الجنود المعزولون عن التلفزيون أنه مهما تكون الإشارة التي يضعونها فستصبح في الصندوق "نعم".

تقنية البرمجة اللغوية العصبية

إن استخدام طرق البرمجة اللغوية العصبية في الغرب ممنوع في بالقانون، لكن في روسيا اليوم يوجد خبير في هذه البرمجة في الحملة الانتخابية لكل حزب كبير أو حركة كبرى. (لقد كتبنا عن هذه التقنية سابقاً في الجزء ٨ – ٦) أنظر كيف يتلاعبون بالناخبين.

ترتيب الأمر

(الاسناد منسوب إلى نابليون) – إن التكرار المتعدد بصوتٍ عالٍ لتأكيد ما يجعله أمراً محسوماً دون برهان أو دليل: "إذا وصلت إلى السلطة فإنني في غضون أسبوع..."، إلى جميع الضباط بالتالي حسب الرتبة العسكرية، إلى جميع النساء حسب الزوج...".

صار يستخدم ذلك قبل الجميع الجنرال *ستر ليفوف*، *ليبيد*، *لوجكوف* و*جيرينوفسكي*.

تأثير الرابطة

كان أول من استخدمه *س.شيخراي* عام ١٩٩٥: ترافق دوره الدعائي على شاشة التلفزيون مع مقاطع من "انتصارات الآخرين"، فيبدأ ب*بغارين*، ثم فوز لاعبي الهوكي السوفييت بالكأس، وتستخدم هذه الوسيلة الآن من قبل القوى اليمينية، فاخترع الخبراء شعار" أنت على حق" مستفيدين من الربط والاقتران: "أنت على حق"، "أمر صحيح"، "سوف يكون النصر إلى جانبنا" (نداء ستالين عام ١٩٤١).

تخيل الانتخاب

على سبيل المثال: يتم تنبيهك على شاشة التلفزيون عشية الانتخابات: "يمكنكم التصويت *لإيفانوف* في الفترة الصباحية أو المسائية"، فتحتوي هذه العبارة على معنى أنهم بانتظار مشاركتكم في التصويت *لإيفانوف*.

الخدع في الأحاديث

هذه مجرد بعض النصائح من قبل خبراء البرمجة اللغوية العصبية من أجل التأثير على اللاوعي عند المستمع.

- استعمل الكلمات التي يمكن فهمها وتصورها، فيجب أن يُخلق في عقل الناخب تصور ما، فعلى سبيل المثال، لا تقل "شخص"، بل قل بالتحديد "شيخ"، "طفل".

- الجأ إلى تغيير النبرة: أخفض الصوت في نهاية العبارة فهذا يخلق تأثير الثقة والائتمان.

- يجب التأثير على الناخب بملائمة وتمازج الأصوات (فهذا يعتبر حركة عالية المستوى)، فمثلاً يقترن الحرف "واو" مع شيء ما أكبر وأهم، بينما الحرف "ي" مع الأقل والأصغر، ويفهم من الحرف "أ" إظهار الثقة والحزم، أما "واو" فكانه يستدعي الاسترخاء (توجد مواقف ودية تجاه الناس الذين ينطقون أحرفاً بدل أخرى).

خلفية التأثير

بالإضافة إلى الكلمات، تؤثر على العقل الباطن الرموز أيضاً ،فعلى سبيل المثال ظهر شعار *الكساندرليبيد* "يوجد مثل هذا الرجل - وأنت تعرفه" وقيل على خلفية شمسٌ مشرقةٌ ونهرٌ غزيرٌ -وهي أكثر الرموز وطنية بالنسبة للناخب المحلي.

ويمكن للسياسيين أيضاً استعمال ما يلي في حال تهكم الناخبين فالعراء (رمز الحرية)، والطريق غير المعبدة (رمز للتغيير) والبيت رمز الدفء والوحدة ،والشجرة والأفضل (البتولا رمز المرأة).

الدخول في النشوة

يدخلوننا عن طريق كلمات خاصة ومغناطيسية أو صور إلى ما يشبه النشوة دون أن ندرك ذلك، فعلى سبيل المثال يعرض السياسي على شاشة التلفزيون صورة

في الطفولة والمدرسة ويتحدث بلطف عن بعض التفاصيل عندما نصغي عندها ونتوقف عن شدّ الانتباه إلى الواقع الحالي متعاطفين مع الطفل السمين.

تتم هنا برمجتنا لنكون دافئين، ويمكن فصل ذلك بتحويل النتيجة المخطط لها إلى صيغة سحرية،وهل تذكرون كيف استأصلنا من المنشور كلمات "نعم"، "نعم"، "لا"، "نعم" والآن حاولوا الاسترداد ، ما هي الأسئلة التي تطلبت هذه الإجابات؟ هل تتذكرون؟ فعلى ذلك تبنى البرمجة.

المناقشات التلفزيونية

يعتقد الخبراء في الانتخابات أن الأداء الناجح لمرشح في المناظرة التلفزيونية مع المنافسين غالباً ما يساهم مساهمة حاسمة في فوزه.

يستخدم في المناقشات التلفزيونية العديد من الحيل النفسية من قائمة الوسائل الخطابية التي قدمناها في القسم ٨-٤ وهنا توجد لدينا فرصة لنوضح كيف يحدد ذلك من قبل السياسيين، وسيساعدنا التصنيف الذي اقترحه الأستاذ وعالم النفس في أكاديمية الإدارة العامة للرئاسة الروسية *فلاديمير زازيكين*.

سؤال – رأي

ويستخدم هكذا: يعبر أحد السياسيين عن رأي مطول ومهين للخصم ثم يطرح عليه سؤالاً ليس له علاقة مباشرة بالرأي فيرد الخصم بالطبع غريزياً أولاً ويصد الهجوم لينتقل على الفور إلى موقع التبرئة، وعليه أن يجيب على السؤال باختصار واقتضاب، فيمضي الوقت على التبرئة والنتيجة أن المجيب سيبدو في وضع غير مقنع.

السؤال المزعج

مثال: يطرح نيمسوف سؤالاً على *جيرونفسكي* حول معاش النواب التقاعدي فيعلق الآخر على المسألة في سياق ملائم له، ثم ينتقل إلى الوصف

المهين *لتيمتسوف*، وبالنتيجة لا يجيب على السؤال مباشرةً، أو يجيب بإسهاب - وكما هو مفيد له.

المباغتة

مباغتة المنافس بوتيرةٍ سريعةٍ للحديث، وتغيير المواضيع التي تناقش بطرح العديد من الأسئلة في آنٍ واحدٍ، مما يمنع ذلك البائس من التركيز، وهذه هي الوسيلة المفضلة لدى *جيرونفسكي*.

رد فعل سلبي ولكنه منطقي على أية حجج لدى الجليس بعبارات من نوع "حسنا، فهذا مبتذل"، "انتقائي"، "ساذج"، "حسناً، أنظر فقط إليه..."، يستخدم عموماً من قبل *يافلينسكي*.

الاستشهاد بشخصيات شهيرة كسلطات مطلقة

فكلما كانت الشخصية قديمة كانت الحيلة أكثر براعة، وأن الخيار الأربح هو الاستشهاد بشيء من عند الفلاسفة اليونانيين القدماء لذا احترس إذا كان أحد المشاركين في النقاشات التلفزيونية مسترخياً على كرسيٍّ مريحٍ ويطرح فجأة عبارة: "وحتى أفلاطون يقول ذلك فهل لديك مانع "- سارت في السياق هنا حيلة المياه النقية فإن الاقتباس هنا تعسفي كالعادة – فليس مثبتا" أن أفلاطون قال ذلك

الحيلة المكتملة – استعمال " كلمات ثقيلة "

تنطوي على أن الخصم يطرح سؤالا" متضمنا" رأياً مهيناً للمنافس (وأحياناً يلمح حتى إلى نقاط الضعف الظاهرية)، وبالتالي لا ينبغي على الخصم الإجابة على السؤال بل صدّ العبارة المهينة .

إن لهذه الحيلة نجاح خاص في العلاقة مع الأشخاص غير المستقرين عاطفيا" وأصحاب عزة النفس الضعيفة، ومن العدل أن تعتبر أكثر الحيل قذارة فاستخدمها جيرنوفسكي (حين لقب نيمسوف" بالطفل")، ويافلينسكي (عندما سمى تشوبايس" بهلولاً" ، "كذابا" ،" خسيساً").

زيادة الأهمية النفسية لحججهم عن طريق الاستعانة بالخبرة الذاتية

(أنا عملت "١٠- ١٥- ٢٠ " سنة في الزراعة وأعرف هذه المسألة عن قرب وليس من الجريدة)، وهذه هي الحيلة المحببة لنواب مجلس الدوما الحالي بغض النظر عن المسألة التي يناقشونها .

البراهين بالعصا: وهي نوع من: "هل تدركون أنكم تتعدون بذلك على أكثر الأشياء قدسية"، (يتعدون عادة على الدستور، الإصلاحيات والديمقراطية...) وهذه الوسيلة محبوبة بشكل خاص للنساء السياسيات اللواتي يعززن تأثير ما قيل بالدموع التي تنزلق على الخد، وتستخدم ذلك سفتلانا جوريا تشيفا .

وسيلة **"المصطلح الخاص"** يبدأ أحد السياسيين فجأة بالتعبير للجماهير بكلمات غير مفهومة من نوع "الانقسام النظري"، "الاسترداد " وما إلى ذلك، وهذا ليس بدون سبب، فقد أثبت علماء الاجتماع أنه ينظر إلى مثل هذه التعويذة من قبل المشاهد غير المثقف كحجة قوية إضافية، وهذه الوسيلة محببة جداً لـ (س .كيرينكو ، ي. غايدار ، م . غورباتشوف)

تخفيض مرتبة الخصم: عن طريق اتهامه بعدم الاختصاص والخبرة، "أنت لست خبيراً اقتصادياً، لذا لا يمكنك أن تحكم باحتراف على ...." ،

"كيف يمكن لفيزيائي راديو أن يحكم مقاطعة؟" لقد أمطر جيرنو فسكي هذه الأقوال على نيمسوف، وهذه إحدى أكثر الوسائل فظاظة، وتُظهر خديعة مؤلف مثل هذه الأقوال بشكل علني في محاولة لزعزعة خصمه، فهي لعبة غير نظيفة!

التلاعب في يوم الانتخاب

"البداية في البوفيه "

كان من الضروري لأحد المرشحين أن يكون تواجد الناخبين الرجال قليلا قدر الإمكان ، فعلق مساعدوه لوحة مع إشارة للمرور بحيث يذهب الناخبون في البداية إلى البوفيه، ويعرف ناخبنا أن البوفيات أثناء الانتخابات تكون دائما غنية إلى حد كبير، لذا توجهوا إلى المنصة ثم إلى الطاولات حيث بيعت البيرة وشيء آخر أثقل، فلاحظ الكثيرون أنهم نسوا لماذا جاؤوا وخرجوا إلى بيوتهم دون أن يقوموا بواجبهم كمواطنين.

الشبيه بالاسم

يفتش صانعو الشخصيات عن شبيه بالاسم للمرشح الذي يريدون سحب أصواته، ويحصلون على موافقته على الترشيح مقابل مبلغ من المال، ويسجلونه ويدخلونه في القائمة للتصويت بحيث يكون الاسم الشبيه قبل اسم المرشح الأصلي، وعند رؤية الناخب لاسم المرشح الشبيه الذي استعد للتصويت له يضع مقابله اشار صليب، وتم الأمر بحيث حتى لو انتبه إلى هفوته ، فإنه في أفضل الأحوال سيفسد ورقة اقتراعه، وبالتالي يفقد المنافس هذا الصوت، وإن هدف التأثير هنا هو عدم الانتباه، والطعم –كره قراءة النشرات الطويلة .

كيف يتلاعبون بالمرشحين

تلاعب ((خدم الكثيرين من السادة))

تشير الأساليب التي يعمل بها "صانعو الشخصيات" إلى عدم وجود حظر أخلاقي بالنسبة لكثير منهم، فهم جاهزون من أجل المال لفعل أي شيء يخص المرشحين، ومستعدون من أجل الربح لخيانة وبيع مرشحهم أيضاً.

فعلى سبيل المثال، ترتبط بعض الشركات بعقد "الخدمات" ليس مع مرشح واحد فقط، بل مع منافسه أيضاً "أو حتى عدة منافسين"، فيتضاعف عند ذلك ربح الشركات وتتبادل فقط المعلومات فيما بينها مظهرة نشاطاً مزيفاً .

تلاعب "البرغوث "

يتوغل "البرغوث" – المخبر مسبقاً في معسكر العدو، ليقدم المعلومات (مقابل مكافأة)عن كل خطوات المنافسين، وكما نرى تمثل الحملة الانتخابية في الوقت الحالي تربةً خصبة للتلاعب بالناخبين في المقام الأول، ويمكن للتقنيات الحديثة أن تضيف ١٥ ٪ من الأصوات، ولكن لا يمكن خداع الناخبين فقط ، بل والمرشحين ايضاً- المشاركين في السباقات الانتخابية .

الفصل السابع عشر

الدعاية والإعلان

الدعاية- هي فن تقييد عقل المشتري لفترة من الوقت كافية لانتزاع نقوده.

١٧-١ التحكم الخفي – أسس الدعاية الفعالة

ضرورة التحكم الخفي

إن الفكرة الأساسية في الدعاية الفعالة – هي أن الذي يباع ليس البضاعة (الخدمة)، بل تلبية إحدى احتياجات الإنسان (المادية أو النفسية)، فالنداء المباشر – اشترِ؟ يدفع ويفرض القرار، وتكون الحرية بما فيها حرية اتخاذ القرار احدى القيم الإنسانية الأساسية، لذا فإن مهمة الدعاية أن تخلق لدى الإنسان انطباعاً بأنه هو من اتخذ القرار بإرادته، ولذلك تحديداً يكون التحكم الخفي – هو محور ارتكاز الدعاية الفعالة، ويعتبر هدف التأثير هو احتياجات ورغبات الإنسان، والطعم هو محور العمل الدعائي (الإعلاني) الذي يذكرنا بالاحتياجات المناسبة أو حتى يصيغها .

إن أحد الاتجاهات المهمة في الدعاية –هو استعمال وسائل نقل المعلومات التي تؤثر على اللاوعي، وكل صوت يدركه المستمع يلعب دوره في ذلك، وتعتبر الدعاية الناجحة والفعالة تلك التي بفضلها تنتقل المعلومات على مستوى الوعي الباطن، ويمكن للدعاية التي تتعامل مع أعماق الدماغ البشري أن تمتلك

شكلاً خشناً وغير جذاب، لكنها تعمل بلا خلل أو تعطل، وإن التعليل الواعي لميزات البضاعة يتطلب وقتاً لإدراكه وفهمه وقياسه إلى احتياجات الفرد على مستوى الوعي الباطن، وحسب رأي بعض علماء النفس ، فإن القرار النهائي "يعجبني – لا يعجبني "يتخذ في مكنونات الوعي بالتحديد .

إن إحدى الطرق في التأثير على الوعي الباطن – هي جعل الزبون يُقنع نفسه بنفسه، فعلى سبيل المثال، يمكن لدعوة المذيع الشفهية بالدخول إلى المتجر المعلن عنه أن تواجه العديد من العقبات في عقل المستمع سواء على مستوى الوعي أو اللاوعي، وخلافاً للعبارة التقليدية، في هذه الحالات: "ادخلوا، وستكونون راضين" ويمكن أن نقول التالي: "ستكون ضيفاً ".

إن آلية تأثير هذا التركيب اللفظي بسيطة، فمن المعروف للجميع ذلك التعبير الشائع "أدخل – وستكون ضيفا"، وستقال كلمة "أدخل" من قبل الزبون لنفسه وبشكل آلي، ويميل أي شخص إلى تصديق صوته الداخلي بدرجة أكبر من رجال الأعمال الذين يفكرون في كيفية جمع الأموال فقط، فتؤدي مثل هذه الوسيلة إلى زيادة فعالية الأخبار الدعائية، ومن حيث المبدأ فإن أي تركيب لفظي ثابت مع جزء متخيل "ضائع"، سيكون له نفس التأثير .

التعامل مع الشخص غير الواعي

لكي تكون الدعاية ناجحة وفقاً لرأي عالم النفس الامريكي ف. باكارد، يجب أن ترفع حالات اللاوعي التي يلاحظها التحليل النفسي إلى مستوى الوعي .

إن المحيط غير الواعي للمرء هو هدف التأثير المفضل بالنسبة لصانعي الدعاية والإعلان، وتلعب انطباعات الطفولة دوراً خاصاً في بنية غير الواعي هذا .

وتستخدم فرضية ز.فرويد التي تصف ثَغر الإنسان كأحد الأماكن الاساسية للذة، بشكل واسع في الدعاية للعلكة، والمواد الغذائية والسجائر – "الشفاه – للمشروع الكبير"، وتدخين السجائر الثخينة يرتبط بمص الطِّفل لأصبعه الكبير، والسجائر الطويلة – بقضم الخيوط وقطعها، وفي الدعاية للبوظة يتم تصوير الحصص الوافرة في الكؤوس أو الصحون التي يمكن للفم أن يغرق فيها.

إنَّ الرابطة الغريزية هي الطريق الأقصر إلى قلب الإنسان، وبكلمة أخرى إلى كيس نقوده، فنحن في الغالب لانعرف لماذا نشتري هذا الشيء أو ذاك ، وبحسب رأي عالم النفس الأمريكي س .بيكر ، فإن الفتاة لا تشتري علبة البسكويت لإعجابها بهذا الصنف، بل لتشبع الرغبة في أعماق نفسها في المشي مع الحبيب في حقل القمح المرسوم على العلبة .

إن تدخين سجائر المالبورو مقترن مع صورة الكوبوي (رعاة البقر) وصفاتهم الخاصة: الإقدام، البراعة والقوة (بالمناسبة، تستعمل أغلبية الصفات المذكورة على نطاق واسع في الخارج للدعاية والإعلان عن المنتجات الضارة بالصحة: يدخن المرء السجائر ويشرب الكحول على الرغم من الخطر الذي يهدده مُظهرا بالتالي الشجاعة والبطولة).

لا تقترح الدعاية البضاعة فقط، بل نمط الحياة الذي يمكن للمرء الانضمام إليه، "أهلاً وسهلاً في بلد المالبورو" هي دعوة دعائية للذهاب بسهولة إلى ذلك البلد: وتعتبر السيجارة هي بطاقة السماح بالدخول "هنا جميع الرجال شجعان وأقوياء".

استعمال الأسس والميول الذكرية والأنثوية

تستغل هذه الأسس في الدعاية بشكل نشط جداً، فقد أثبت التحليل النفسي أن الرجل يقرن المنزل الذي يريد شراءه بصورة أمه، أما المرأة فتتأقلم

بنفسها معه، وفي الدعاية للسلع نصف الجاهزة تستخدم الرموز التي تؤكد غريزة الأمومة، وحقيقة الأمر أن عملية تحضير الكاتو أو الغطاء بالنسبة للمرأة ترمز إلى الحمل وولادة الطفل، لذلك فإن عملية خبز الكاتو تعني لها نفسياً اهداء العائلة طفلاً آخر أيضاً، ويشتري الرجال سيارات جديدة لتأكيد نشاطهم الجنسي وذكورتهم ، لذا فكل سيارة جديدة يجب أن تتفوق على السابقة بقوتها ولكي لا يعرقل عنصر اللاوعي هذا اقتناء السيارات ذات المحرك قليل السعة والاقتصادية ابتكر صانعو الدعاية الشعار التالي: "دع سيارتك الثانية تضيف قوة إلى الأولى"، فاصبحوا يشترون سيارات ذوات المحركات قليلة السعة .

ومن طبيعة المرأة تجنب الزوايا الحادة والتوتر في العلاقات المتبادلة ، وخاصة مع الرجال، ويقترن المشروب الكحولي مع الرجال لذلك تقوم الشركات الأجنبية بإنتاج المشروبات الكحولية للنساء في الزجاجات التي ليس لها زوايا حادة، وتُلصق عليها بطاقات بيضاوية الشكل، وفي الدعاية للعطور يتم التأكيد على نظم علاقة المرأة مع الرجل، حيث تندرج في أساسها فكرة تقلب المزاج الأنثوي أو حتى الأهواء، وعندما تشتري المرأة ثيابا لها، فستاناً على سبيل المثال، تكون مدفوعة بثلاثة بواعث رئيسية : محبة الفستان، تخيل نفسها في هذا الفستان، والأزياء فكل هذه التوجهات تؤخذ بالاعتبار وتقدم بالشكل المناسب في الدعاية في محلات الملابس .

الحوافز الجنسية

أكد فرويد أيضا أننا جميعا أسرى الغريزة الجنسية التي تُعتبر المحرك الرئيسي لأفعالنا، لكن الثقافة والأخلاق أحاطت النزعة الجنسية عند

الإنسان بجدارٍ عالٍ من المحظورات لدرجة أن رغباتنا غير المحققة انحرفت إلى عالم اللاوعي الذي يؤثر على سلوك الإنسان .

وتسعى الدعاية التي تقترح هذه السلعة أو تلك ، إلى تحرير الرغبات الجنسية من اللاوعي، فعلى سبيل المثال، يؤكد المحللون النفسيون أن كل امرأة تواجه رغبة غير واعية في أن تظهر عارية في مكان عام .

وتصوروا الآن ملصقاً إعلانياً: أنه تجلس في غرفة الضيوف المزدحمة امرأة عارية حتى الخصر، ويوضح الملصق: "أنها حمالة صدر من النوع الذي لا تحس به" ولا يختار المشتري السلعة لاعتبارات عملية أو جمالية، بل ليحقق في خياله رغبته السرية محققاً ذاته مع المرأة المتواجدة على الملصق .

يعتبر هدف التأثير هنا هو الرغبة غير الواعية المسماة أعلاه، والطعم الملصق المناسب، وهكذا فإن عدم الإحساس بشيء تلبسه قد يكون بسبب ملائمته وجودته العالية وتوافقه مع الشكل أو الحجم أي أن الطعم يسمح بألا ينتزع على مستوى الوعي ما تخجل المرأة أن تعترف به حتى لنفسها وإليكم مثال آخر للدعاية الجنسية.

الرجل الأول بالنسبة لي

حتى الآن لم تكن لي علاقات إلا مع النساء، ولكن البارحة لمسني رجل لأول مرة .... لقد خفت في البداية، لكنه تصرف بثقة لدرجة أنني أطعته، ويبدو أنه أيضاً كان سعيداً بالنتيجة التي حصلت .... **تريمف آدلر**.

وبالمناسبة، لقد أصحبتُ أكثر منالاً (أي أرخص) بنسبة ١٥٪ هل تريدون التأكد؟

يتم الإعلان عن أدوات الزينة النسائية والملابس الداخلية بالشكل الذي يسبب اقترانات جنسية، فعلى سبيل المثال: "لقد أوقفت حركة المرور في الشارع

بحالة الصدر هذه"، وترتبط السيارة عند الرجل بصورة العشيقة (فليس من الصدفة أن الكثير من النساء يغرن على الزوج من سيارته - الحدس ١٩)، لذلك دائماً توجد الحسناء في الدور الدعائي أو في الصورة جانب السيارة .

لقد أكد عالم النفس الأميريكي ي . ديختر الذي درس دوافع الطلب على السلع الاستهلاكية، أن جميع هذه السلع لها رموز جنسية، فيرمز قلم الحبر إلى الجسد الذكري، والأقمشة القطنية الرقيعة إلى الأنوثة، وشريحة اللحم "أكثر إثارة من الدجاج المقلي"، ولكن السلعة الأكثر إثارة جنسية هي الحرير.

تخصيص جزء من السعادة

غالبا "ما يربط الناس" في المادة أو الظاهرة" الجزء مع الكل، ويكون لذلك في بعض الأحيان ما يبرره، لكن في الغالب لا، فمثال بسيط عندما يحدث هذا: تربط يد الشخص بالأغلال في البطارية - بحيث لا يستطع بنفسه الهرب، وبالتالي تتشكل في وعينا صورة نمطية أنه عند التحكم بالجزء، يمكن التحكم بالظاهرة ككل، ويستخدم صانعو الدعاية هذا الاعتقاد الخاطئ بمثابة الطعم، وطبعاً من خلال نظرة واقعية إلى الاشياء تنهار هذه البنية غير المنطقية كبيت من الكرتون، وحقيقة الأمر أن الدعاية ترتكز على اللاوعي أكثر منه على العقل، فعندما يتم اختيار الرغبات العميقة للإنسان (المدركة أو غير المدركة) هدفاً، فإن العقل يشل بالأحاسيس والعواطف .

ولكي نقتنع وإياكم بأن نفتح جيوبنا وننفق مالنا، فإن الدعاية لا تطلعنا على السلعة فحسب، بل تخلق مزاجاً معيناً للشراء (الطعم) مؤكدةً على الجانب المزدهر من الحياة، ولذا فهناك الكثير من الصحبة الممتعة والعائلات الصديقة التي توجد في الإعلانات الدعائية، والتي إذا لم يكن هناك ما يكفي لتحقيق السعادة التامة تقترح نوعاً من النباتات الحية لأجل ذلك .

وحين نتوجه لشراء علبة قهوة أو نيسكافيه، فأننا نأمل باللاوعي أن نشتري معها القليل من المرح وراحة البال التي تمتلئ بها الإعلانات، والتي تفتقر لها الحياة اليومية مع الأسف.

إن للشامبو المعلن عنه من قبل ديما ماليكوف سوق جيدة لدى الفتيات، ومن غير المرجح أن يعاني مشجعوه من قشرة الشعر، لكن الفتيات عند شرائهن هذا الشامبو يسعين أن يكن أقرب إلى معشوقهن، أو على الأقل يشبهنه بشيء ما، ومن الناحية النفسية هن لا يشترين الشامبو، بل قطعة من ديما ماليكوف، وعندما تقوم بالدعاية للشامبو فتيات ذات مظهر خارجي رائع وشعر جذاب، فإن المتسوقات يأملن باللاوعي أن يكتسبن مع مشترياتهن الجمال والشباب واهتمام الرجال، وهذا نفسه ينطبق على أحمر الشفاه وصبغة الشعر ... إلخ.

مراعاة التقاليد والعادات

تعتمد الدعاية الفعالة بشكل جدي على القيم التقليدية فحين حاولوا في الولايات المتحدة الامريكية منذ عدة سنوات استبدال الكوكا كولا بمشروب جديد "كوكي" الذي جُرب من قبل العديد من الخبراء ومجموعات التذوق، وكان ألذ من المنتج الأصلي بكافة المقاييس، كانت ستحصل كارثة للمنتج الذي لم يأخذ بعين الاعتبار العلاقة العاطفية بين المستهلك والسلعة، في الوقت الذي أصبح فيه استهلاك المنتج جزءا من نمط حياة أكثر من جيل (وهذا بفضل القائمين على الدعاية على وجه الخصوص) ولذا لا يمكن تجاهل ذلك .

الاستعانة بالأمان

عند شراء ثلاجة كبيرة ليست ضرورية لأسرة قليلة العدد فإننا نكتسب ثقة في اليوم التالي: حيث يسهم فيها وجود احتياطي من الطعام في

الثلاجة، ويدرك القائمون على الدعاية ذلك جيداً لذلك يختارون حاجتنا إلى الأمان هدفاً للتأثير.

الارتقاء بالوضع

إن أحد الدوافع الخفية لشراء أشياء كبيرة وباهظة الثمن هو استياء المشتري من وضعه الحالي ورغبته في الارتقاء إلى درجة أعلى في السلم الاجتماعي، (بالطبع هذا ينطبق على أولئك الزبائن الذين يمكنهم رغم الصعوبة أن يسمحوا لأنفسهم بذلك) وتعمل هذه الظروف كهدف للتأثير المستخدم في الدعاية وتلعب الأشياء التالية دور الطعوم، فالحجوم الكبيرة والسعر العالي تترافق مع شعارات من نوع "شيء محترم لشخص محترم".

وردت شهادات شهرة عن المنتج الذي أقيمت له الدعاية أن شغف الروس الجدد باقتناء الأغلى ثمناً يؤكد فقط أن أهداف التأثير هذه تبرر نفسها.

تصميم الإعلان كوسيلة للتأثير الخفي

من الافضل أن نرى مرة واحدة

يلعب الفيديو في الدعاية التلفزيونية دوراً رئيسياً في التحكم الخفي بمستهلك المنتج الإعلاني وتعمل في تنفيذ الأعمال شخصيات ذات مظهر خارجي رائع، وتبدو المنتجات المعلن عنها أو نتائج استخدامها عالية الجودة.

تتمثل الطبيعة التلاعبية للصور بأنها عادة لا علاقة لها بالمنتج المعلن عنه فعلى سبيل المثال: لكي تبدو التفاحة (أو أية فاكهة أخرى) مثيرة، يمكن دهنها بالغليسيرين (لا اعتقد أن أحد سيرغب في تناول منتجات الابداع الدعائي هذه)، ولكي يبدو الشعر لامعاً أثناء التصوير يتم طلاؤه بمادة مضرة للشعر لذا فإن المظهر

الرائع للشعر ليس له علاقة بمنتج العناية بالشعر المعلن عنه، وإنَّ الشخصية التي تقوم بالدور الإعلاني والتي تقنع بأنها تخلصت من قشرة الشعر (أو أية مصيبة أخرى) لم تواجه هذه المشكلة من قبل أبداً فلها بالأصل وجه وشعر يبدوان جميلين ويمكن رش القشرة لتصوير اللقطات الأولى من الدعاية .

انتقاء الكلمات

تستعمل الكلمات التي تثير عواطف إيجابية مثل الجمال، الصحة، الحظ السعيد، الفرح، الأمل، الطاقة، مفيد، الأفضل، الموثوق، الفريد... الخ، ويمكن اعتبار الدعاية فعالة من وجهة نظر المركب العاطفي للتأثير الإعلاني إذا استخدمت من قبل العديد من الشركات اليوم "تتمنى لكم الشركة... أمسية سعيدة"، أو تتمنى لكم السعادة شركة... الشركة المساهمة"... "تهنئكم بالسنة الجديدة، فهذه التعابير مؤثرة جداً لأنها تستثير العواطف الإيجابية ويمكن اعتبار الإعلان المصنوع بشكل مقاطع شعرية فعالاً لأنه يتم تذكره بشكل جيد ويثير الابتسامة والعواطف اللطيفة .

هل تحتاج إلى ثلاجة في البيت

قم بزيارة مخزن الثلاجات

اضحك إذا أحببت، صدق إن أردت

فلن ينوبك من فودكا الوحش سوى المتعة الوحشية

لون الإعلان

لقد ثبت أن الإعلانات ذات الألوان الأربعة تستميل المشترين أكثر من الإعلانات بالأسود والأبيض بمرة ونصف، وأن تناسق الألوان الأكثر

جاذبية المستخدم في ظروف طباعة الإعلان بالترتيب التنازلي هو: الحرف الأسود على الخلفية الصفراء، الأخضر على الحمراء – الأحمر على البيضاء – الأخضر على البيضاء – والأزرق على البيضاء، يدرك علماء النفس جيداً تأثير اللون على الحالة النفسية للإنسان وعلى إدراكه، فالألوان عادة ما تجعلنا نخطئ إذ تعطي الألوان الأحمر – البرتقالي – الأصفر والأبيض للكائنات مظهراً أكبر بينما يمارس الأزرق والأخضر تأثيراً عكسياً، ويمكن تصور المربعات ذات المساحة نفسها بأحجام مختلفة إذا كانت مطلية باللونين الأبيض والأسود، فتبدو الغرفة المغطاة بورق الجدران الداكن أصغر بنسبة ٣٠٪ من مثيلتها المغطاة بورق فاتح اللون .

التأثير بالخطوط

يقترن الخط السميك والغليظ باللاوعي بالموثوقية وقوة المنتج المعلن عنه، وينظر إلى الخط الرفيع على أنه انعكاس لأناقة البضائع، وإذا كان هناك تناسب بين الخصائص المرغوبة من قبل المشتري والنص الموافق المكتوب، فإن ذلك يزيد حق تأثيره على حساب المكون الخفي وإذا لم يكن فإنه يضعفه، وتكون النسبة المثلى لعلاقة السماكة بالارتفاع هي ١ : ٥

التنسيق حسب مساحة الورقة :

يعلم خبراء الدعاية والإعلان ويستخدمون حقيقة أن أكثر اهتمام القراء يتوجه إلى النصف العلوي من صفحة الجريدة والأكثر إلى جزئها الأيمن ويبدو الأمر بالأرقام كما يلي: النصف العلوي ٥٤٪ من الاهتمام، السفلي ٤٦ ٪، الربع العلوي الأيمن الذي يشغل ٢٥ ٪ من مساحة الصفحة يجذب ٣٣ ٪ من الانتباه، وأن استعمال خطوط من مختلف القياسات يزيد

من الاهتمام الموجه إلى النص ويوفر الإعلان الدعائي المميز بحدود واضحة اهتماما أكبر بمرة ونصف من مثيله في الإعلان الخالي من الإطار .

تواتر التكرار:

إن تأثير الإعلان الذي يكرر أربع مرات أعلى بمرة ونصف من الإعلان لمرة واحدة، لكن أكبر بأربع مرات من حيث الحجم، ويزداد تأثير الدعاية مع زيادة عدد التكرار، ويحدث التحول الملموس في الفعالية بعد ٧ -١٠ تكرارات على الأغلب.

منفذو الإعلان :

تزداد فعالية الإعلان بشكل كبير حين تشارك فيه شخصيات مشهورة نجوم السينما، الموسيقى، التلفزيون – الرياضة والطبقات العليا فإذا شاهدتم مثلاً دراما موسيقية نفسية ما، حين يأخذ واستن هوفمان في اللحظة التي تسبق أداء دوره كأساً من على الطاولة عليه إشارة المالبورو ويرشف منه رشفة طويلة فيمكن أن تتأكدوا أنه يتم دفع ثمن ظهور هذه الكأس، وكلما كانت شعبية النجم المشارك أوسع ازداد العائد من الدعاية أكثر، لذا فإن أتعاب النجوم الأكثر شهرة يمكن أن تكون أكبر لكنها تعوض بدون شك، وتمثل رغبة المشتري بامتلاك شيء ما مشترك مع معبودهم الذي يهيمون به هدفاً للتأثير ويكون الطعم هو الشخصية المشهورة .

خلفية الإعلان الدعائي :

لها أيضا أهمية كبرى، ففي الإعلان الإذاعي والتلفزيون موسيقى ممتعة ونبرة صوت أخاذة وفي أشرطة الفيديو ترى النساء الجميلات والرجال الجذابين والأطفال والعائلات السعيدة والصحبة المرحة، ويدرس

عدد من الشركات الأجنبية تأثير الخلفية الموسيقية على فعالية الإعلان، فعلى سبيل المثال فهناك شركة "الموسيقا التصورية العامة" متخصصة بتوفير التسجيلات، ويعتقد خبراؤها أنه من الضروري امتلاك برامج من أجل أنواع مختلفة من الطقس: وأنه من الأفضل تشغيل مقاطع لمعزوفات على الآلات بدون كلمات .... إلخ .

وأظهرت دراسة أجرتها جامعة ما يلول أنه عند تشغيل موسيقا سريعة في السوبر ماركت فان المتسوقين قاموا بشراء كميات من السلع أقل منها عند تشغيل موسيقا هادئة .

وتحدد درجة الضغط الموسيقي على المستمع وفقاً لطبيعة الخدمة (أو السلعة) فيتطلب الإعلان عن خدمات بائع عصير الليمون أو عرضه البيع مع الحسم حيوية و وتيرة سريعة، كما أن إيقاع الروك مناسب لذلك تماماً، لكن الفنادق والبنوك و وكالات التأمين هم الزبائن المحتملون لمحطات الموسيقا الكلاسيكية أو (الجميلة).

إن وسيلة التلاعب الصريحة هي الدعاية للبضاعة على خلفية العلامات التجارية لشركات شهيرة فعلى سبيل المثال : مسحوق اومو على خلفية غسالة ((بوش)) يعتبر هدف التأثير هو الصورة النمطية للتفكير ((إلى جانبه – يعني معه)) التي سبق وناقشناها والطعم هو الموثوقية واحترام الشركة المشهورة الجذابة .

مقومات التأثير الايجابي

- تتوزع الشخصيات الثانوية في حلقات الفيديو وفقاً لدرجة التأثير الإيجابي على المشاهد على الشكل التالي (بالترتيب التنازلي):

النساء – الأطفال – الحيوانات – العائلة – الرجال

- يثير الصوت الذكوري عند الكثيرين ثقة أكثر من الأنثوي وتكون النبرة المنخفضة أكثر إقناعاً من العالية وتبدو أكثر إيحاءً .

- يجب ألا يحتوي النص على مقاطع تؤدي وظيفة النفي – (لا)

- يكون التأثير الأقوى على الأحاسيس في الدعاية الإذاعية والتلفزيونية للموسيقا، فيمكن بالاعتماد عليها خلق المزاج المناسب.

- تكون الصورة في الدعاية أكثر إقناعاً من الرسوم

- لا ينبغي أن يكون كائن (موضوع) التأثير في الإعلان هو الشخص الذي يستخدم البضاعة المشتراة بل من يشتريها، فمثلاً: لا يتم التوجه بالإعلانات عن القمصان الرجالية، ربطات العنق، الجوارب، والملابس الداخلية إلى الرجال، بل إلى النساء لأنه في الغالبية العظمى من الحالات يتم شراء هذه الأشياء من قبل الأمهات والزوجات .

- يجب أن يكون التأثير على الإنسان انتقائياً (الحجج المنطقية، الاستعانة بالعقل)، فإذا تم التركيز على خصائص السلعة واعتبرت المشاعر هدفا للتأثير فيكون على الدعاية أن تتميز بعاطفية وتعبير خاصين .

تسهم في التأثير الإيجابي لتكوين النص الإعلامي القواعد التالية:

- يجب أن يكون النص بسيطاً، ممتعاً وطريفاً، ولكن ليس متطرفاً

- ينبغي أن يحتوي النص على كلمات رئيسية قادرة على التغلغل في الوعي، مكررة الفكرة نفسها .

- يجب أن يكون النص مبنياً على الفكرة السليمة وغير معقد .

- يجب أن يكون النبأ قصيراً قدر الإمكان .

- ينبغي على الكلمات أن تثير روابط إيجابية، وتخلق مزاجاً حسناً .
- جذب الانتباه وضبطه حتى نهاية النبأ.

بعض القواعد في إنشاء نص إعلاني

- ينبغي أن يكون مستوى وضوح النبأ أدنى بعشرة نقاط من مستوى التفكير المتوسط (مستوى الذكاء) لتلك الطبقة الاجتماعية المخصص لها.
- لا ينبغي على النبأ أن يتطلب بذل الجهد لتذكر أو فهم النص .
- يجب أن يكون البرنامج مصمماً بحيث يتمكن المستمع بأقل من ٦-٨ ثواني من فهم جوهر النبأ المعلن عنه.
- يمكن لنبرة الصوت البشري أن تعطي الكلمات إحساسا لا يمكن الوصول إليه بأي توصيف آخر .
- من أجل الوصول إلى البساطة يجب على مؤلف النص أن يركز على فكرة أساسية واحدة، وألا يثقله بتفاصيل دقيقة .
- يتم ضمان التواصل مع الجمهور بنبرة خاصة ناعمة، كما لو أن المذيع يخاطب واحدا أو اثنين من الجلساء، وينصح في هذه العلاقة باستعمال التخاطب عبر (أنتم – لكم – منكم) أكثر ما يمكن .
- إن غياب المبالغة يجعل نص الدعاية شبيهاً بالحديث الواقعي، في حين يمكن لتكديس العلامات الممتازة والفاخرة أن يخيف المستمعين .
- إن مقطع الفيديو الأصلي الذي لا يشبه مقاطع أخرى يمتلك فرصا أكثر للإعجاب، وسوف تكون الدعاية مملة حين تكثر الإعلانات في كل قنوات التواصل وسوف لن تشاهد .
- بناءً على توصية من علماء النفس يجب ألا تتجاوز مدة الفيديو ٦٠-٧٠ ثانية وإلا فلن يستمع إليه أحد حتى النهاية .

- إن الدعوات "ادخلوا وستقتنعون بأنفسكم"، "ادخلوا اليوم" ..إلخ ، لا تعني أنهم ينتظرون من المستمع استجابة سريعة، فالدعوة تعطي طاقة حيوية للخاتمة إذ أنها تكون الضربة النهائية لمشاعر وتفكير المستمع .

- تشير دراسات اللغويين النفسيين حول مسائل فعالية الدعاية إلى ضرورة استبعاد العبارات التي لها شكل الأوامر، لذا ينبغي على النداء الأخير أن يدعو ويعد دون أن يأمر كما يحدث في العادة، وهذه الفكرة مهمة بشكل خاص في الظروف الروسية: فأية مشاعر سيثيرها أمر شراء غسالة مقابل ألف دولار لدى غالبية مستمعينا ؟

- يجب أن تكون الدعاية في وسائل الاعلام المحلية أكثر ودية وحميمية منها في وسائل الإعلام الوطنية ، فبمجرد أن فكرَّ متجر محلي أو شركة محلية في دعايةٍ ما، فإن ذلك يجعل من الممكن إقامة علاقة وثيقة مع المستمع، وحتى في الدعاية المحلية القصيرة يتم ذكر العناوين كما يتم ذكر ساعات عمل المتاجر والمؤسسات .

العناوين الإعلانية

العنوان – هو قول (شبيه بالشعار) قصيرٌ، يحتوي على فكرة أساسية في شكل موجز، ويمثل العنوان سهل التذكر عوناً جيداً في الدعاية – إن كانت التجارية أو السياسية ويمكن اعتبار العناوين التالية المنشورة في سلسلة من الصحف ناجحة.

- صحتكم هي ثروتكم : (دعاية العيادة الخاصة) .
- السيارة القوية للمالك القوي (دعاية التقنيات) .
- جميع الثمار عدا المحرمة (دعاية شركة الفواكه) .

- السعادة الحلوة (دعاية الشوكولا).
- طعم مألوف منذ الطفولة (دعاية الحلوى).
- نحن نعلم اليوم كم ستكلفنا غداً (دعاية مكتب الإعلانات).
- لا يمكن العيش بدون الشاشة (دعاية لشاشات واقية لأجهزة الكمبيوتر).
- لقد حان وقت تبديل العملة (إعلان البنك).
- الأواني الجيدة - هي السعادة في كل بيت (إعلان AO).
- مايوركا – جزيرة معجزة (شركة إعلانات السفر).
- السفر هو متعة الحياة (إعلان شركة سياحية).
- الرغبة في استبدال الأمكنة (دعاية لشركة سياحية).
- أفضل الأسعار (دعاية لمتجر).
- أسعار تستحق الاهتمام (دعاية لأجهزة راديو).

أما العناوين التالية فتعتبر فاشلة:

- هل تنقصنا مشاكلك (إعلان مؤسسة) فهذا الإعلان فاشل لأنه غالباً" ما ينظر إلى هذه العبارة في الخطاب العامي على أنها تنازل فيه شيء من الشفقة.
- اليوم – أرخص من البارحة وغداً أرخص من اليوم!! (إعلان شركة تجارية) ما هي الرغبة الأولى التي تنشأ؟؟ بالطبع أن يأتي غداً حين تكون السلعة رخيصة جداً.

١٧-٢ وسائل التأثير الخفي على المستهلك

"الدواء الشافي"

إن أغلبية الأدوار الإعلانية مبينة وفق خطة السرد الخيالي التي كتب عنها كارل يونج: توجد مشكلة (قشرة الشعر، تسوس الاسنان وغيرها) وضحية، وهناك ظهور للمنقذ الذي يحل المشكلة، "الدواء الشافي والنهاية السعيدة".

أذكر فيلما" عن مسحوق الغسيل، إذ تشكو أم لديها العديد من الأطفال (النموذج الأصلي للضحية) أنها تجد صعوبة في غسل جوارب أولادها الذين يمارسون الرقص بمسحوق عادي، ولحل هذا الوضع الصعب يساعد مسحوق جديد (النموذج الأصلي للدواء الشافي) فتمت استعادة الوئام، وصار الأولاد منضبطين وصارت الأم تبتسم، وفي هذه الدعاية لهذا المبيض تلعب ربات البيوت دور الضحايا، والجدة آسيا دور المخلص والمبيض – الدواء الشافي، فإن أردنا ذلك أو لم نرد فقد تغلغل الإعلان في اللاوعي.

استعمال قاعدة الإقناع

الإقناع بالدعاية :

تستعمل هذه القواعد بفعالية في الأعمال الإعلانية المصممة بحرفية (نذكر أننا تحدثنا عنها في الجزء ٨ – ٥) وسنورد أمثلة مناسبة من الإعلانات التجارية الأكثر تكراراً .

الدعاية للعلكة :

الطعام هو المتعة (وقفة) والمتعة بالتذوق (وقفة) لكن في كل مرة أثناء الطعام يختل في الفم التوازن الحمضي القلوي (ويظهر على الشاشة خط بياني معين)، وينشأ خطر تسوس الأسنان فيأتي ((ديرول)) مع الأكسيليت والكارمابيد ليحمي أسنانك منذ الصباح وحتى المساء.

لقد بدأنا سابقاً بتحليل مثل هذا الإعلان، ونختتمه من حيث الإقناع، فالنص مبني بدقة وفق قاعدة سقراط، حيث سيقول كل شخص بالنسبة للتأكيدات الأولى "نعم" (ولذلك تعطى وقفة) ويكرر التأكيد الثاني الأول – ويهدف فقط إلى الحصول على "نعم" أخرى، ويتم تقديم الرسم البياني (الذي لا يفهم منه أي شخص شيئاً نظراً لعدم وجود تعيين لجميع

الإحداثيات) من أجل الأغراض العلمية فقط، وتكون مهمته إثارة الثقة بأن مزاعم صانعي الدعاية مدعومة بمعطيات البحث العلمي.

إنَّ الدعاية لا تشجع على شراء العلكة (فتترك هذه النتيجة ليقترحها المشاهد بنفسه)، لكنها فقط تصور المشاهد ضحيةً والعلكة دواء شافياً، ويكون هدف التأثير هنا هو الشعور بالخوف من ألم الاسنان والطعم هو سهولة تجنب إصابتها .

الدعاية لطعام القطط

إن معدة القط الصغير أصغر من قمع الخياطة، ويحتاج إلى الكثير من القوة للنمو واللعب، ولذلك يلزم قطكم الصغير الفيسكاز فقط، وسيجيب المستمع على القولين الأولين بنعم، وعلى الثالث بحكم (قوة العادة) على الرغم من أنه لا يرتبط منطقياً مع التأكيدين الأولين: فلماذا (فسيكاز) على وجه الخصوص وليس أي شيء آخر -أفضل وأرخص، ولكن المستمع في العادة لا ينتبه إلى هذا التناقض حيث تعمل الظاهرة التي كنا قد درسناها سابقا" (بعد - يعني يتبع) فلا تتم الدعوة إلى العمل بالإلحاح والتدخل، بل بالتلميح واتخاذ قرار عن القط أقل ضرراً من اتخاذه عن الإنسان، لكن القط في العادة مخلوق مهم جداً بالنسبة لصاحبه إذ تعمل هنا قاعدة الصورة والحالة أيضاً (انظر القسم ٨- ٥): فتفضيل القط بالنسبة لصاحبه مهم جداً -فقد تم شراء الطعام من أجله.

إن لحظة التلاعب التالية هي استبدال الجزء بالكل، فالإعلان مبني على شكل القط الصغير، أما التوصيات فهي لكل معشر الهررة، فالقطط الصغيرة مسليةٌ، لعوبةٌ وينظر إليها على أنها أفضل من القطط البالغة الكسولة، ولذا فإن اختيار القطط ليس عرضياً.

اعلان شركة الضمان :

سنورد مثالاً مميزاً.

أقام الناس منذ القدم جدران عالية للدفاع عن أنفسهم من الأعداء والريح والبرد، ولعبورها صنعوا بوابات قوية شعروا وراءها أنهم خلف جدار حجري، وكانت هذه البوابات الشريك الموثوق والضامن.

لقد صُنع الإعلان وفقاً لجميع قوانين الفن، فبالنسبة لأول بيانين واضحين سيقول كل منا بعد التفكير "نعم" فكل العبارات واللوحات أيضاً التي تحتوي على صور لقلعة منيعة تخلق شعوراً بالأمل والموثوقية، وهذا على وجه الخصوص ما يمثل الطعم بالنسبة للزبون، ويعتبر هدف التأثير بالنسبة له هو الرغبة في حماية نفسه من المحن والمصائب المحتملة .

إنَّ الحاجة إلى الأمان هي إحدى الاحتياجات الإنسانية الأساسية التي سُخرت وجعلت مهنة التأمين إحدى الأعمال المزدهرة في الدول المتقدمة .

وسيلة – المبالغة :

هناك لوحة على شاشة التلفاز: تبعثرت على الطريق السريع أرغفة خبز محمصة، وتمر السيارات مسرعة ويسير باص كبير ويدوس الجميع بعجلاتهم على الأرغفة، وهناك تعليق صوتي ستقول: إن هذا لن يحدث .

المشهد التالي : محصولٌ ناضج في حقول القمح الواسعة .... وهناك حصادة .... تتسرب من جميع شقوقها حبوب القمح على الأرض، وتندفع على الطريق السريع شاحنة تنقل الحبوب وتذرُ بضعاً منها من شقوقها على الجانبين على الأرض، لذا فإننا نرى طريقاً مليئاً بالحبوب وهناك تعليق صوتي: وهذا يحدث؟!، إنه نفس الشيء، ففي البداية استعملت قاعدة

سقراط: فنتفق مع البيان الأول والسؤال البلاغي بما يخص فقدان الحبوب أثناء حصادها ونقلها، فيخلص المذيع إلى استنتاج وسيط نتوافق معه (إنه الشيء نفسه)، ونهائي: وهو أنه لا ينبغي أن يكون الأمر كذلك، وهذا ما نخلص إليه نحن، فيتم التلميح فقط إلى الاستنتاج أي أن التحكيم خفي فعلاً، ويمكن أن تتذكر جيداً مقطعي الفيديو المكونين للشريط: الأول - ببربرية ما يحدث، والثاني - بالتعود على هذا المشهد.

طريقة: (النتيجة بيّنة)

يأخذ فنان موسيقى الراب الشعبي "خامر" رشفة من الكوكا كولا - وينهار فجأة في حالة اكتئابية وصار يردد أغنية حزينة، فيعطيه أحد المتفرجين عبوة مكتوب عليها "بيبسي" وعندما يرشف منها يستعيد المغني عافيته، ويبدأ إيقاع راب جنوني، وبعد عرض هذا الشريط لمدة شهرين زادت مبيعات البيبسي بنسبة ٥٠٪ ، وأصبحت مبيعات الكوكا كولا أقل، وعندما أدركت ذلك توصلت (كوكاكولا) المنافسة إلى سحب الشريط الذي أثار الضجة من السوق معللة أنها لم تعطِ إذناً (لبيبسي) لاستعمال علامتها التجارية في الدعاية، لكن الأمر كان قد تم.

لقد كان هدف التأثير في هذه الدعاية هو الحاجة إلى المزاج الجيد، والطُعم - شخصية المغني الشعبي.

الخطر المختلق

التذكير بالخطر و/ أو المبالغة به قليلاً - لقد سبق وناقشنا هذه الوسيلة ونعود إليها مرة أخرى لأن المتلاعبين جاهزون للذهاب من الإعلان إلى أكاذيب مبتذلة، مبتكرين الخطر الذي لا وجود له في الطبيعة.

كتب على ورقة الإعلان عن مرهم مزيل للعرق أنه صنع من المواد الطبيعية بدون كحول، والأهم من ذلك أنه بدون أملاح الالمنيوم (أظهرت أبحاث عديدة أن الكميات المفرطة من أملاح الألمنيوم يمكن أن تضر بجسم الإنسان) وبالنسبة لجسم الإنسان يوجد للأسف كثير من الأشياء الضارة حيث يمكن في غرف التخزين أن يوضع بدل الأملاح (الكبريت) (الزئبق) (الزرنيخ) و(سيانيد البوتاسيوم)، ويقترح مؤلفو هذه النشرة المكافحة الحثيثة للخطر الذي ابتكروه بأنفسهم، ومع ذلك يتعين على المرء إعطاء صانعي دعاية هذا المنتج العطري ما يستحقون لأن الذكاء الحاد واضح في هذا العمل، فالسلعة نفقت وكان الفضل بالدرجة الأولى لجهودهم المبذولة .

استعراض مناقب الرجال :

إن غالبية المرشحين في الانتخابات – رجال – وتكون نسبة النساء أكبر بين الناخبين (وهذا خللٌ ديموغرافي)، ويأخذ صانعو الشخصيات الذين يعملون مع المرشحين للنيابة (عامل الجنس) بالاعتبار في العمل مع الزبائن، فيقول ماكسيم غريغوريف رئيس المجموعة الاستشارية لإدارة العلاقات العامة: بالطبع لا يمكن القول أننا نقصد أن نزيد الجاذبية الجنسية عند السياسيين، عندما نلبسهم ثياباً بحيث يبرز من السروال شيء ما، وتستخدم عند العمل مع جمهور النساء تقنيات أكثر دقة، فالشيء الرئيسي هو أن المرشح يجب أن يظهر في صورة الزوج المثالي والمحب للحياة العائلة، وحسب كلام خبير آخر كان يعمل في وقت ما على شخصية أ . ليبيد فقد صنعوا عمداً من الحاكم المقبل صورة (الرمز الجنسي للمقاطعة الروسية)، فلقد أرضى ليبيد تصورات النساء عن الرجل المثالي وحامي الحمى، القوي

جسدياً وله صوتٌ خشن ووجهٌ مربع، حيث تحلم كل امرأة في قرارة نفسها بمثل هذا الرجل، ولقد عمدوا ألا يقصوا شعره قصيراً - ففروة الرأس المهملة فاقمت من سوء منظر هذا القروي، وحتى ليبيد لم يساوره الشك بأننا خفضنا من نبرة صوته بوسائل تقنية خاصة، فكلما كان الصوت أخفض كان تقييم النساء لمناقب السياسي الرجولية أعلى، ويعتبر نيكولاي كونتسوف مدير المعهد المستقل للتكنولوجيات الاختيارية أنه من المفيد استمالة النساء في الاجتماعات.

إن لتواصل رجل السياسة مع الجمهور طبيعة نفسية جنسية، وهو قريب من الفعل الجنسي، فمن المعروف أنه أثناء خطابات هتلر أحس العديد من النساء بلهيب المتعة لدرجة أنهن وصلن إلى الرعشة، وعلى الرغم من أن الفوهرر لم يكن على الإطلاق كائناً جذاباً جنسياً بالمفهوم العادي، إلا أن الألمان رأوا فيه أقوى (ذكر) ورئيس للأمة، فقد أحبوه وأسموه (ادولف الرائع)، وبينت اللقطات القديمة لنشرات الأخبار الألمانية كيف أن النساء في الصفوف الأولى من الحشد الهائج مدت أيديهن بجنون إلى الفوهرر واندفع الرجال مع النساء أيضاً.

حين يتم تجاهل العامل الجنسي فإنه ينتقم من المتهم بخسارة أصوات الناخبين، فموقف جيرينوفسكي السيء من النساء الذي شاهدته على التلفاز ملايين المشاهدات تم رده إليه (التسكع خلف شعر النائبة في ي .تيشكوفسكايا أو التحرش في سيارته بصحفية شابة)، فإذا كان ٤٪ من الرجال على استعداد للتصويت لصالحه فإن نسبة النساء لم تتجاوز ١٪ فقط.

جذب الانتباه:

تعرف ثلاثة أنواع من الانتباه غير الإرادي، إرادي، ما بعد الارادي

الأول- هو ردود أفعالنا الغريزية على الصوت الحاد، الضوء الساطع، وعلى أي نوع من الحركة.. إلخ، ويعتمد المحترفون في إعلاناتهم ودعاياتهم على الاستجابات غير الإرادية خاصة .

غالبا ما يستخدم صانعو الدعاية الألاعيب لجذب انتباه الزبائن، فقد لفت الانتباه ذات مرة عنوان في إحدى الصحف: "اشربوا الفودكا"!

وفي دراسة تفصيلية للإعلان يمكن للمرء أن يقرأ: ربما يصيبكم الملل حين يقولون لكم لا تشربوا الفودكا، وأنتم بطريقتكم على حق، فهذا لن يساعدكم، سيساعدكم أطباء مركزنا المؤهلون تأهيلاً عالياً .

تم تسليط الضوء على الكلمات "اشربوا الفودكا" بشكل متقن، وجذب الانتباه، وبهذا الشكل تم الاستحواذ على الانتباه غير الإرادي، وبعد ذلك يعمل الفضول، الاهتمام - وهو مظهر للانتباه ما بعد الإرادي، ولا يعتمد صانعو الدعاية مطلقاً على الانتباه الإرادي، أي الذي يتطلب جهوداً طوعية (مثلاً، لقراءة كتابٍ ممل أو سماع محاضرة جافة).

من في حاجة إلى علم فلك سخيف :

تعلن شركة فيليبس المعروفة بالاشتراك مع مجلة (سكوب) عن مسابقة "أغبى وجه في العام"، ولكي تصل إلى المرحلة النهائية من المسابقة يجب عليك تجاوز المراحل الأولية التي يعلن عن نتائجها كل أسبوعين، ويكون النهائي في آخر العام، ويمكن للخاسرين في المواجهة من أجل الجائزة الرئيسية أن يتوجهوا إلى جائزة تعاطف المشاهدين، وإذا تم تجاوز الكبوة يبقى أن يقبلوا "بجائزة الترضية" بخمسين علامة مقابل الفوز في واحدة من المراحل الأولية، ومن

الضروري للكثيرين الإجابة على السؤال الفرعي الملحق ليبتهج المشاهدون ويعتد المشاركون بأية طريقة، وربما يكسبون شيئاً ما، لكن الشيء الأساسي ما هو ضروري للمنظمين – فالمسابقة التي يتحدث الجميع عنها تُجرى من قبل (فيليبس) و(سكوب) وسوف تقترن الأحاديث المرحة حول المسابقة والمشاعر الإيجابية بمنظمي الأمر، الذين يحصلون على كثير من المتعة والرضى، فيقدم المسار الإعلاني الأنيق للصحيفة مشتركين جداً، ولشركة" فيليبس" زبائن ومشترين جداً.

الكلب – صديق الإنسان:

تم تذكر هذا الإعلان (ايفا) لفترة طويلة: يهرع الكلاب واحداً تلو الآخر إلى صاحب (الكشك) ليأخذوا لأصحابهم عدداً من الجريدة الأسبوعية، ويقترب بدوره كلب ذليل وينظر إلى البائع بعينين متوسلتين لكن البائع يلتفت ويشير بيديه: "لقد نفقت جميع الأعداد" وتنتقل الكاميرا عن عيني الكلب الحزينتين .... لا تتأخروا عن الاشتراك، ويعتبر هدف التأثير على المشاهد هو الشعور بالتفاني الذي تثيره الكلاب الجميلة والوفية التي تخدم الإنسان بشكل مثالي والحث على العمل بفعل المفهوم المعروف لنا جميعاً "الندرة" استعجلوا و شاركوا!.

وهم تلبية الاحتياجات

مستغلٌ أو شريك؟

يتذكر الجميع إعلاناً من الأيام الذهبية للشهيرة م .م .م يجلس لينيا غالوبكوف الشهير وأخوه ايفان في المطبخ حول زجاجة مشروب ويقنع لينيا أخاه: "أنا لست مستغلاً، أنا شريك" .

يوجد هنا عدة أهداف للتحكم الخفي بمشاهدي التلفاز، فالحصول على شيء ما مجاناً هو حلم كل منا تقريباً (هذا اول هدف للتأثير)، والتبرير يعني وجود المستغل، لكن المشاهد أيضاً لا يمانع بأن يصبح مثل هذا المستغل فيندفع إلى الدخول في عداد المودعين لدى مؤسسة م.م .

إن هدف التأثير الثاني هو الرغبة في حيازة ضمانات الأمانة لإدخال أقربائه، والشريك هو مرادف الأشخاص العمليين الجديين، وينبغي أن تقترن لدى المستمع كلمة الشريك بجدية وأمانة الشركة على وجه الخصوص .

وتمثل الطعم صورة المظهر الداخلي للمشهد، أي الجلسة الموثوقة لأناس قريبين في المطبخ وحول زجاجة مشروب، فيمكن لفالبكوف أن يأتمن شخصاً قريباً فقط على سر نجاحه في تكديس الأموال، وليس من باب الصدفة اختيار الاسم الروسي الأكثر بساطة لكن لكي يرمز إلى أن شركة م.م. م هي شركة وطنية، وهكذا فإن هدف التأثير في هذه الدعاية هي تلبية الحاجات المادية (التعطش إلى الربح السهل بالمجان) وبنفس الوقت الحاجة إلى الأمان .

كيفية تخطي المحظور :

يعلم الجميع أن الحلو ضار ويسمن، وهذا يخلق مجموعة من المشاكل: السمنة وتعني الشيخوخة، وتقل الجاذبية البدنية وتتخرب الأسنان.. إلخ، لذلك يحاول الكثيرون تقييد أنفسهم في تناول الحلويات، ومع ذلك فإن علماء النفس المستأجرين من قبل الشركات المنتجة للشوكولا يجدون طرقاً لتجاوز تقييداتنا، فحسب نصائحهم أصبحت الشركات سريعة التأقلم تنتج علباً فيها قطعٌ صغيرةٌ من الشوكولا مع زيادة في عددها.

إن تناول حبة الشوكولا الصغيرة لا يضر عملياً، والقطعة الزائدة لن تسبب على خلفية عددهم الكبير انخفاضاً مرئياً لمحتوى العلبة، وهكذا واحدة أخرى، ثم أخرى إلخ... فيتم تفادي الحظر الداخلي، ويعتبر هدف التأثير الذي يوجه الزبون إلى شراء القطع الصغيرة هو الحاجة إلى الأمان بالنسبة للصحة، والحفاظ على قوام الجسم، والطعم هو القيمة الحرورية القليلة لكل قطعة شوكولا.

متى يصبح التأثير الجانبي رئيساً:

أثبتت الأبحاث: أن الكثيرين ممن ينظفون أسنانهم مرة واحدة في اليوم يفعلون ذلك قبل الفطور، وبغض النظر عن عدم جدوى هذا الإجراء بالنسبة لصحة الاسنان – إذ أن أجزاء الطعام التي بقيت على الأسنان في الليل تتحلل وتفعل فعلها الضار بالنسبة للأسنان، ويكون سبب هذا السلوك عند الناس هو الرغبة في إزالة الرائحة الكريهة من الفم، لذلك يشار حتماً في دعايات بعض أنواع معجون الأسنان إلى أن المعجون (يوفر نفساً عليلاً).

انظروا بانتباه: لم يكتب على العلبة ما يفعله المعجون فعلاً – يزيل الرائحة الكريهة من الفم لأنه لو كتب ذلك لكان إشارة مباشرة على عيب لدى المشتري سيخبر عنه البائع عند الشراء، وهذه مشاعر سلبية تمنع قرار شراء السلعة، وعلى الرغم من أن الغرض الأساسي من معاجين الأسنان هو الوقاية من أمراض الأسنان واللثة، إلا أنه غالباً ما توضع الآثار الثانوية في المقام الأول "النفس العليل"، "ابيضاض الأسنان"، إن هذه العوامل بالذات تعتبر أولوية بالنسبة للكثيرين.

الحاجة غير العادية:

تم في نهاية القرن التاسع عشر نشر الإعلان التالي "يلزمنا رجال من أجل رحلة خطيرة والأجر قليل، والبرد فظيع، وسيقضون شهورا طويلة في

ظلام دامس وخطر دائم والعودة الآمنة أمر مشكوكٌ فيه وسيكون التقدير والتكريم في حال النجاح فقط".

تلقى مؤلف النص الباحث القطبي شاكلتون - أكثر من ألفي ردٍ مع اقتراح الترشيح، ونشرت صحيفة (برافدا الكمسومولية) في عام ١٩٩٩ إعلانات عن اختيار بعثة دولية للتغلب على الصعوبات دون أي أجر في خضم حرمان وصعوبات هائلة لا يمكن تصديقها، ومرة أخرى كان هناك آلاف الراغبين كما كان الحال قبل مئة عام.

ما هي هذه الحاجة المتأصلة في الإنسان بغض النظر عن الزمن الذي يعيش فيه؟ إنها الحاجة إلى الشعور بالخطر فغالبية الناس يهربون منه، لكن شريحة قليلة بيننا تظهر الحاجة إلى تجريب الخطر، فيختار هؤلاء الناس المهن والهوايات المناسبة: كعمال المونتاج على ارتفاعات عالية وعمال الرافعات العالية، وهواة الألعاب البهلوانية في الجو، وقاطري تشكيلات السكك الحديدة "جنود التوفيق" (المرتزقة في النقاط الساخنة على هذا الكوكب) الجواسيس، المتسلقين، والمظليين.

إن أحد أهداف التأثير الممكنة على هؤلاء الناس هو إشباع هذه الحاجة الشاذة لديهم "حاجتهم للخطر"، وتُظهر فعالية الإعلانات الواردة أعلاه دقة حسابات مؤلفي هذه الدعايات، ويتلخص فن التحكم الخفي في اختيار أهداف تأثير وطعوم جديدة، حيث أن فكرة المبدعين من الإعلان لا تتوقف في المكان وتظهرها المحاور التالية .

كيف تُجلس شخصاً أمام شاشة التلفاز :

يوجد في كل بلد عدد كبير من محبي الحيوانات الأليفة، وتعيش القطط مع كثير من العائلات واستخدم رجال الدعايات هذا الوضع وخلقوا فيلماً من

أجل القطط، وخاصة من أجل تلك المغطاة بالوبر، وتوجه صناع الفيلم إلى أصحاب القطط باقتراح مشاهدة كيفية تصرف معبوديهم، وهل أعجب المعبودون بالفيلم المصنوع من أجلهم فقد كان النجاح هائلاً، حيث تم عرض الفيلم في فرنسا وانكلترا والولايات المتحدة الأمريكية، فقد نظر أصحاب القطط بانفعال إلى حيواناتهم عند ملاحظة رد فعلها على ما يحدث على الشاشة، فقد تم لدينا عرض الشريط الأول في تاريخ البشرية عن معشر القطط في ٢٠ آب ١٩٩٩ على قناة RT أثناء دفعة إعلانية في برنامج "مجال المعجزات".

واتضح أن هذا الفيلم كان غامضاً بالنسبة للإنسان، حيث تتبدل على الشاشة لوحات تذكر بقطط مرسومة تخطيطياً حيناً، أو بأسماك زينة مجروفة باتجاه ما حيناً آخر، أو خليط من هذا وذاك، والمهم أنه لا يوجد أي موضوع واضح.

كان الفيلم ملوناً – وخلافاً للرأي السائد أن كل القطط مصابة بعمى الألوان فإنهم في الحقيقة يرون العالم بسته ألوان مختلفة، حيث شرح العلماء ذلك عند التحضير للفيلم، والقطط حساسة جداً للأجسام المتحركة، فيبدو أنه توجد في أدمغتها عصبونات خاصة لاستقبال وادراك الحركة، ولذلك يوجد في فيلم القطط الكثير من التموجات المجهدة للعين البشرية.

ولشرح رد الفعل على فيلم القطط (وربما على أصحابها؟)، ذهب صانعو الإعلان بزيارة إلى ميخائيل غلوزكي، ناتاليا فارلا، ويوري كوكلاتشوف – مربي القطط الشهيرين، وكانت القطط الأليفة جالسة أمام شاشة التلفاز، وتم تشغيل الفيلم ، فكان أطرف رد فعل لدى قطط ميخائيل غلوزكي، حيث مدت واحدة رقبتها، وهزت رأسها وهمهمت، بينما نظرت الثانية إلى الشاشة بانتباه فقط، أما الثالثة فقد اضطجعت على ركبتيها بجانب الفنان دون أية حركة، ولم تظهر موقفها من الفيلم بأي صوت كان.

كيف تخدع نصف البلاد

ذهب شابان وفتاة في اكتوبر من عام ١٩٩٤ إلى غابة بالقرب من بلدة بيركتسفيل في ولاية ميريلاند، وكانوا طلاباً أرادوا تصوير فيلم وثائقي عن شخصية محلية شهيرة – ساحرة من باير – وتقديمه في الكلية كتطبيق عملي، ومنذ ذلك الحين لم يرهم أحد أحياء وفتشت الشرطة عنهم كثيراً، ثم توقفت عن ذلك بعد عناءٍ كبير، فالغابات هناك كثيفة وغامضة، وبعد مرور عام ذهب إلى هناك صديقان دانيال ميريك وادواردو سانشيز ووجدا الأفلام التي إلتقطها الثالوث المذكور لكن لم يتم العثور عليه، و أعد هذا الزوج المغاير من ذاك الفيلم الذي عثر عليه ومواد الفيديو فيلماً مدته ٨٠ دقيقة بعنوان "ساحرة من بلير –رحلة في هذا العالم" وأرسل إلى مهرجان السينما المستقلة في صن دانس، وبعد ذلك جلب هذا الفيلم الذي أنفق على إنتاجه حوالي ثلاثين ألف دولار (لا تشمل تكاليف الإعلان) قرابة ١٣٨ مليوناً من الدولارات في أميركا، وفي الواقع كان الفيلم جزءاً فقط، وليس الأكثر إثارة في الحملة الدعائية الرائعة التي قام بهام يريك وسانشيز، فقد ظهر على الانترنت موقع يُبلغ عن اختفاء الطلاب ثم موقع آخر وثّق وجود ساحرة من بلير.

فيما بعد عمت أميركا بطاقات صفراء لامعة بعنوان "يبحثون"، وصور غامضة بالأبيض والأسود للطلاب المفقودين، ثم بدأ بعد ذلك الجنون، حيث لم يكن هناك ملصقات ضخمة كالتي اعتدنا عليها في الدعاية للأفلام، فاعتبر الجمهور هذا الفيلم فيلماً وثائقياً حقيقياً، ويروي ميريك وسانشير الآن أن (الساحرة من بلير) هي تضليل وكذبة من البداية وحتى النهاية، إذ لعب دور الطلاب ممثلون مبتدئون ما يزالون على قيد الحياة حتى الآن، وأن السكان المحليين الذين رووا حكايات عن الساحرة كانوا صوريين، فبالطبع لم يُفقد أحد

في الغابة، ولم تكن هذه الغابة موجودة في ميرنلاند على الإطلاق، فقد تم تصوير الفيلم حيث أعطيت للممثلين كاميرتان وشُرح لهما بسرعة كيفية التعامل معهما، وتوجهوا إلى الغابة، وقاموا بأنفسهم بالتصوير وإصدار النسخة، وكان لدى الممثلين مسودة أولية للسيناريو، فارتجلوا الحوارات ووضع المخرجون المؤن في السلل بشكل دوري مع تعليمات لكل ممثل بحيث لم يكن مسموحاً مناقشتها فيما بينهم، واستمر ذلك ثمانية أيام تم خلالها تصوير عشرين ساعة من الفيلم ثم غادر الشباب الغابة، وأعطوا الأشرطة للمخرجين، وذهب كل إلى بيته، وبالطبع كانت (الساحرة من بلير) تزييفاً بارعاً شبيهاً بالفيلم الشهير حول كشف شخص أجنبي، نعم: لا يوجد حدود لما يخطر ببال صناع الدعايات.

التلاعب عن طريق الملابس الداخلية :

إن دعاية الملابس الداخلية النسائية التي تثير الكثير من الرجال موجهة عموماً للنساء وتأخذ بعين الاعتبار تكوين نفسيتهن، فالعبارة "يمكنها الآن أن ترتدي اللون الأبيض وترقص" تعتبر تلاعباً، فالحاجة إلى الرقص وارتداء ثياب بيضاء مبالغٌ فيها، ففي ما يسمى بالأوقات الحرجة لا توجد رغبة لدى المرأة في الرقص ونادراً ما ترى التنانير البيضاء والجينز على النساء، وإنما تثار هذه الحاجات بشكل مصطنع، وقد تم اختيار الإحساس بالحرية كهدف للتأثير هنا، وخاصة حرية اتخاذ القرار: ماذا ترتدي، ترقص أو لا ترقص، والطعم هو عدم الغرابة في إظهار الجزء من الجسم الذي نجلس عليه أسوأ من ذلك الذي يتموج أمام الكاميرات .

حول الأحلام والنزوات النسائية :

ربما تكون الأمثلة المذكورة أعلاه كافية لفهم أن التحكم الخفي في الدعاية لا يتطلب معرفة جيدة واستعمالاً ناجحاً لعلم نفس الإنسان فحسب،

بل والحذاقة والدهاء ايضاً، ومن جهة أخرى فمن المعروف أن الكثير من النساء يتميزن بميل إلى الأوهام والابتكار والتخيل، فهناك حيث يرى الرجل ظرفاً واحداً يمكن للمرأة أن ترى أكثر بكثير، ولذلك فإن الدعاية هي أحد المجالات الواعدة لتطبيق الذكاء الأنثوي، وبالفعل لا يوجد في أي نوع من الأعمال عدد من سيدات الأعمال الناجحات كما في مجال الدعاية .

العلامات التجارية الشعبية الروسية :

تتمثل المهمة الرئيسية للحملات الإعلانية في إنشاء صورة إيجابية لعلامة تجارية في أذهان الزبائن، وهل لديكم فضول لمعرفة أي العلامات التجارية التي تعتبر الأكثر شعبية في روسيا؟، ففي عام ١٩٩٩ استفتت صحيفتا "ازفيستيا" و"برافدا الكمسومولية" قراءها حول ما يفضلون من العلامات التجارية، فكان عدد الردود التي أرسلت ٢٨٦١٢ رداً وتبين أن أكثر العلامات التجارية الوطنية الروسية لهذا العام هي: أجهزة الفيديو من "باناسونيك" وأجهزة الصوت من "سوني" المكانس الكهربائية الالمانية "بوش" وكاميرات شركة "كوداك" بطاريات "انيرجيزر" واللباس الرياضي "اديداس" مواد التنظيف "سيغفارد"، "فيرري" و"كوميت" مكعبات زبدة "باما" الزيت النباتي "الينا" المياه المعدنية الجورجية "بورجومي" شفرات الحلاقة "جيليت" والألبسة الضيقة "ليفانت" .

نلاحظ أن الإعلانات عن هذه الشركات الخاصة لا تفارق شاشات تلفزيوناتنا، وبالتالي فإن نتيجة التأثير المنهجي واضحة، ويبقى لنا أن نأسف لأن شركاتنا المصنعة لا تملك الأموال من أجل الدعاية الاحترافية وبذلك تتواجد في ظروف غير متكافئة مع الشركات متعددة الجنسيات التي استولت على السوق عندنا.

١٧ – ٣ الإعلان غير الفعال

أنا استحق ذلك

من خلال قوة التحكم الخفي قمنا طبعاً بالتركيز على أمثلة الدعاية الفعالة والآن دعونا نوضح كيف أن أبسط التقديرات الخاطئة لصانعي الدعاية تؤدي إلى انخفاض فعاليتها.

لقد صرح العديد من النساء أن دعاية شركة لوريال على قناة ORT التي تنتهي بكلمات واضحة "إنني أستحق ذلك " تترك انطباعاً مزعجاً، وتتلخص خطيئة صانعي الدعاية فيما يلي:

فعند ترجمة الإعلانات الفرنسية إلى اللغة الروسية لم يؤخذ بعين الاعتبار أنه بالنسبة للنساء الفرنسيات اللواتي لديهن مستوى معيشة مرتفع تكون منتجات هذه الشركة غير مكلفة، أما بالنسبة لسكاننا الفقراء فإن أسعار لوريال لا يمكن تحملها وإذا كانت عبارة "أنا أستحق هذا" تُمثل بالنسبة للفرنسيات مجاملة، فإنها بالنسبة لنسائنا استهزاء: لا يمكنك الشراء، يعني أنك لا تستحقين هذه المواد التجميلية، وإذا تم تحرير هذا الشعار إلى سوقنا عن وعي كتلاعب من نوع "ليس في مقدورك" (انظر الجزء الثالث من الكتاب) فإن الخطأ يكمن في أن التلاعب من هذا النوع لا يفعل فعله مع النساء، بينما يقع فيه الرجال الذين يخجلون من الاعتراف بالضعف، لكن الدعاية هنا موجهة للنساء وليس للرجال .

الجارة المزعجة

يتم في الإعلان عن مواد تنظيف البالوعات، تذكر الجارة – الفنانة اوليانوفا- المشرقة في أفلام "بوابة باكروفسكي"، "سبع عشرة لحظة من

الربيع" (السيدة مع الثعلب)، حيث تتوجه الجارة دون تكلف إلى امرأة شابة سكنت حديثا" "عزيزتي" أنت لا تنظفين بالمادة الملائمة فيجب التنظيف ....." وتشير إلى المنتج الذي يتم الإعلان عنه".

يقول كثير من النساء أن دور الجارة اللجوجة يذكرهن بالحماة (أم الزوج) وتدخلاتها غير المحتملة، لذا فإن هذه الدعاية تثير لديهن (وخاصة أن النساء تعتبرن هدفاً لتأثير هذه الدعاية) مشاعر سلبية، ومن أجل الإنصاف يجب القول أنه لا ذنب للممثلة نفسها في ذلك، فقد لعبت دورها بشكل رائع (كما اعتادت أن تفعل) في هذا المشهد الصغير الذي كتبه المدراء فالمأخذ هنا على مؤلفي النص.

مع مجلس الدوما حول الدولة

إليكم مثال عن إعلان على التلفزيون البيلاروسي (أكتوبر عام ١٩٩٩) "إن استهلاك السكان المقنن للمياه يسمح للدولة بتخفيض النفقات على نقلها ومعالجتها، وبالتالي تقليل تكالفتها".

لاوجود للعواطف،، فقط هناك حجج منطقية، لكن العواطف تنشأ من تلقاء نفسها ففي الجوهر يقترح الميثاق التالي: اعمل شيئاً ما جيداً للدولة، وهي ستعمل لك، هل ما خدعتنا به الدولة قليل؟ مثال واحد - المتقاعدون المساكين - ماذا يساوون؟ أناس وهبوا حياتهم كلها للدولة مقابل قروش: والآن يعيشون في فقرٍ مدقع بلا أمل، يُنظر في الإعلان إلى الفكرة نفسها الموجودة في المزرعة التعاونية: أكبر مساهمة من الفرد - تصبح المزرعة أغنى - يصبح الفرد أغنى، لكن أثبتت الحياة عدم فعالية هذا المخطط.

إن المشاعر السلبية التي تثار بالوعود التي تقدمها الدولة، تُعيق فهم المعلومات الصحيحة بشكل عام، فعلى الرغم من التكرار المتعدد لهذا النداء

على التلفاز لم يصبح السكان أكثر اقتصاداً في إنفاق المياه (حسب احصائيات "قناة المياه") وهذا مثال واضح على عدم فعالية الإعلان .

التطفل

قدم البرنامج التلفزيوني الشهير "أنت نفسك مُخرج" عام ١٩٩٩ الابتكار التالي: ظهرت شخصية غريبة تمثل مخلوقاً بشعاً له جسد ضعيف ورأس ضخم، ويتدخل بوقاحة في الأحاديث ويصرخ داعياً لزيارة مقهى "باسكن وروبنس" مُشيداً بهذا الصرح .

وكانت هتافاته بدائية لدرجة أنها أزعجت الكثير من المشاهدين (يقوم المؤلف بنفسه بإقفال الصوت أثناء ظهور هذا الكادر على الشاشة).

التقاليد المتبعة

ينبغي على الإعلان أن يثير مشاعر إيجابيةً، لذا يتجنب المعلنون المتمرسون جميع أنواع الكليشات الكلامية والكتابية والتعابير المضطربة مثل "الميزات الاستهلاكية العالية"، "في تشكيلة واسعة".. الخ، فهذه القوالب الجامدة تثير الملل ولا تسهم بأي حال من الأحوال بجذب الناس .

الكلمات السيئة

تخفض الكلمات التي لها صبغة مثل "الفشل"، "الخسارة"، "النفقات"، المشاكل "من مزاج المستمعين بطريقة خفية، وحتى لو استعملت هذه المصطلحات مع الجزيء" غير"فإن عقل الإنسان الباطن يتثبت عليها (لقد سبق وذكرنا أن اللاوعي لا يستجيب للجزيء "غير") وبالمناسبة، لقد استخدمت كلمة "نفقات" مرتين في الدعوة الفاشلة لتوفير المياه .

١٧-٤ لا حدود للمتلاعبين

الكادر الخامس والعشرون

يتلخص تأثير "الكادر الخامس والعشرون" في أنه إذا قمت بإدراج الكادر ٢٥ بسرعة ٢٤ كادر في الثانية الواحدة، فلن يتم إدراكه بصرياً لكنه ينطبع في اللاوعي، وكما قلنا سابقاً فإن أول من استعمل ذلك هم نشطاء الدعاية في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أن الكادر الخامس والعشرين هو " كوكا كولا " في استعراض الأفلام السينمائية، فقفز مؤشر تسويق هذا المشروب فورا" بنسبة ٥٨ ٪.

قراصنة من الدعاية

قد لا يذهب صانعو الدعاية عديمو الضمير إلى قرصنة مباشرة من أجل تحقيق أهدافهم ـ فقط لطبع صورة جذابة في إعلانهم.

فقد أجريت حملة دعائية في موسكو للفودكا "ليبوتا" فظهرت في الشوارع لوحات إعلانية رسم عليها الممثل الشهير يوري ياكوفلييف على شكل قيصر من فيلم "ايفان فاسيليفتش يغير اختصاصه"، يشرب هذه الفودكا ويقول "ليبوتا"، ولم يحصل الإعلانيون حينها على موافقة الممثل على هذا الإعلان، لذا تقدم ياكوفلييف إلى المحكمة بشكوى ضدهم لاستعمال صورته دون إذن منه.

المعجزات الكاذبة

يذهب صانعو الإعلان في سعيهم وراء الربح إلى اجراءات قريبة من الجريمة، وهذا ما يتعلق بسوق الأدوية، والمواد الغذائية والعلاجات الوقائية فباستخدامهم لكل قوة وسائل التأثير الخفي (التي سبق وحصل القارئ على تصور عنها)، يغرس صُنَّاع الدعاية في وعي المستمع عديم الخبرة في

مجال الطب فكرة عن الفعل الإعجازي للمنتج المعلن عنه، ويكمن الجرم في هذه الإيحاءات في أن لكل الوسائل العلاجية والوقائية حدودا معينة في الاستخدام وحتى موانع ومضادات استطباب .

لقد كتبنا أعلاه "قريبة من الجريمة" فقط لأن قوانيننا متساهلة ولا تحمي المستهلك من الدعاية سيئة النية، فهنا لا يوجد انتهاك لأي قانون بشكل رسمي (إذا نسينا قسم أبو قراط ـ لا تقدم المضرة) .

إن الطبيعة التلاعبية لمثل هذه الإعلانات واضحة، ويتلقى عملاؤها مكاسب باتجاه واحد(المادي)، ويدفع المستهلك المخدوع مقابلها من صحته، ويعتبر هدف التأثير في الإعلان "الفعل الإعجازي للمنتج" هو الرغبة في التخلص من الأمراض وتحسن الحالة الصحية العامة، أما الطعم فهو الشفاء السهل والمعجزة، وهذه دعاية عدوانية وتهديد للحياة .

الموت لسبب سخيف

لقد صدمت وفاة إيغور البالغ من العمر ٣٢ عاما النخب جميعها فهو أستاذ التربية البدنية وسيد الرياضة في رفع الأثقال وأب سعيد لطفلين، توفي لسبب تافه حسب فهم أغلبية السكان، فعندما أصيب بنزلة برد عشية مباريات مهمة قرر الشفاء بسرعة محاولا شرب الأسبيرين المحلول الباراسيتامول والأنالجين وبعد ٢٤ ساعة نقلت سيارة الإسعاف إيغور إلى مشفى المدينة بحالة صحية سيئة جداً، فبدأ عنده نزيفٌ صاعقٌ في الأمعاء – حسب أقوال الكساندر غنزولوف نائب رئيس قسم الصحة في المدينة – وقد تم اتخاذ جميع التدابير الممكنة، لكن منظومة تخثر الدم أصيبت بخلل بالغ،

والآن انتظر برعب ضحايا قادمين لأن الإعلانات تدعو إلى استعمال مسكنات الألم ومن جراء ذلك يصل ثلث المرضى المصابين بأمراض جراحية حادة إلى المستشفى في وقت متأخر، فالمريض يبتلع أدوية كالافيرالغان أوسالبيدين في الوقت الذي يحتاج فيه لعملية جراحية إسعافية، وبدؤوا يدعون إلى استعمال الأدوية المسهلة فزاد عدد الإصابات غير المشخصة بسرطان الأمعاء .

إنَّ غالبية السكان عندنا – قابلون للإيحاء بشكل مدهش – ويَعتبر طبيب الداخلية الرئيسي في موسكو البروفسور لينيد لازينيك أن وسائل الإعلام في اتحاد الجمهوريات السوفيتية تقيدت بالأوضاع والتعليمات، أما الآن فقد تغيرت الصحافة والتلفزيون – وأصبحت عادة الثقة العمياء بهم موجودة بقوة – وتوجد حالات عندما تشتري النساء مناشف صحية، فإنهن يطلبن من الصيدلي عبوة مليئة بسائل أزرق كما هو الحال في الإعلان .

إنَّ الأطباء مثل المرضى البسطاء يقعون تحت تأثر الدعاية العدوانية الوقحة، ووفقاً لملاحظات الخبراء، فإن ذروة وصف الأدوية الجديدة في العيادات تحدث فور بدء حملتهن الإعلانية.

ازدواجية المعايير

بعد فهم إلهامنا بشكل رائع، تستعمل شركات أجنبية كثيرة صورة الطبيب في الدعاية، الاسم الحقيقي مع الكنية والمرتبة، وتقول الخبيرة في مجال الدعاية للبضائع الطبية إيلينا فولسكايا إن هذا انتهاك من قبل الدول المتحضرة للمعايير الأخلاقية المقبولة في الإعلانات.

ويخدم الهدف نفسه – الإيحاء للمستهلك بثقة خاصة – العناوين من نوع "ينصح به من قبل معهد أو جمعية خبراء" فلا يوجد معهد مرموق أو

جمعية تعطي مثل هذه التوصيات الدعائية، وعلاوة على ذلك لا تمنعها وزارة الصحة، فهذه التأكيدات في الإعلان أكاذيب خالصة وأن جميع هذه الأدوية "والنافعة والفعالة" كالبنادول، الكالبول، فيرلغان وغيرها من "منقذي البشرية" لها مضادات استطباب وأثار جانبية ومخاطرة في استخدامها، لكن مصممي الدعاية يتجاهلون الحقيقة الموضوعية بأنه لا توجد أدوية خالية من الضرر، لأنهم يهتمون بالتسويق والربح والنجاح التجاري فقط .

وعلاوة على ذلك، لم تضع شركه UPSA التخدير المناسب في القصة المبهمة عن حبة الفوار، مع العلم أنه تم منع استخدام الأسبرين في كثير من البلدان في الأمراض الفيروسية التي تشمل الكريب، وكل الأحاديث عن أن حبوب الفوار المستوردة لا تؤثر سلباً على المعدة هي محض خرافة، فإذا كنت من أصحاب القرحة الهضمية، فلن ينقذك الشكل المذاب من الدواء .

اللوبي الدوائي

لماذا يسمح في روسيا لشركات الأدوية التابعة لدول أجنبية بالحصول على أرباح على حساب صحتنا، فكيف حصل أن ملايين الروس كالأرانب الفاتنة يتعاطون أطناناً من الحبوب التي يفرضها البرنامج المسائي اليومي في التلفزيون .

هذا لأنهم يماطلون في أروقة مجلس الدوما ومجلس الاتحاد الفيدرالي منذ عام ١٩٩٦ في استصدار قانون حول الأدوية، ويشير الخبراء في هذه المسألة إلى المذنبين في ذلك – لوبي مصنعي الأدوية القوي بما فيه الشركات متعددة الجنسيات، وإنَّ الدعاية غير المضبوطة للأدوية – هي مسخٌ يفترس الناس، وتعطي الحقائق التالية تصوراً عن مستوى هذه الكارثة :

يموت حوالي مائتي ألف شخصاً في الولايات المتحدة في السنه من جراء التأثيرات الجانبية للأدوية، وقام الامريكيون بحساب كلفة هذه المشكلة فتبين لهم أنها تقدربـ ٧٧ملياراً من الدولارات في العام، على الرغم من أنهم قاموا بتنظيم صارم لجميع أنواع الدعاية، وحرص المواطنين الجدي على صحتهم، وتوضح هذه المقارنة بالفعل أن المتلاعبين بالإعلان يحرفون انتباه المستمع الواثق من خلال مقاطع الفيديو المبهجة عن مشكلة التأثيرات الجانبية للأدوية التي تحمل ضرراً كبيراً للمجتمع شبيهاً بالكارثة الوطنية .

حول العلكة

تدعو الدعاية إلى مضغ العلكة بشكل متكرر قدر الإمكان، فبعد الطَّعام لحماية الأسنان من التسوس، وفي بقية الوقت من أجل نفس منعش وتبييض الأسنان والتذوق اللطيف، لكن من المؤكد من قبل الأطباء أن المضغ لفترات طويلة يؤدي إلى أمراض المعدة التي تكيّفت (على عكس معدة البقرة وغيرها من المجترات) لتكون باستمرار في وضع العمل ، إلا أن تجار الاعلان لا يهتمون بذلك، فهم مستعدون دائما لملء جيوب المعلنين (وبالتالي جيوبهم) على حساب صحة ملايين الناس .

حول الأطواق سيئة الصيت

يعزز الإعلان مفهوم ارتداء النساء الدائم للأطواق (القبّات الطبية) وليس في حالات المرض فقط بالرغم من ضررها المؤكد والمثبت .

الاحتيال الإعلاني

هناك في الأدبيات أحيانا وجهة نظر مفادها أنه لا يمكن تسويق البضائع المكدسة إلا من خلال الإعلانات الماهرة، لكن اتضح أنه ليس كذلك، فهذا

ممكن في روسيا وبلدان رابطة الدول المستقلة الأخرى، وهنا بعض الأمثلة: تقدمت شركه إنتاجية معينة في كانون الأول من عام ۱۹۹۳ بإعلان على التلفاز المركزي لكي يساهم السكان في عمل مشترك، ووعدت بتقديم المساعدة من أجل الإثراء السريع لجميع الراغبين، وتضمن المشروع الذي اقترحته الشركة تنظيم العمل المنزلي لإنتاج بلاط البناء ووفق تقنية خاصة ابتكرتها الشركة .

كانت الدعوة موجهة إلى الأشخاص الذين ليس لديهم تدريب مهني خاص، فاستجاب لهذا الإعلان عدد كبير من الناس، وخلال اللقاء مع ممثلي الشركة اقترحت على الراغبين في العمل الخطة التالية :

كان على الراغبين في الانخراط في العمل تحت إشراف الشركة شراء نماذج خاصة لديها بقيمه ٩٢ ألف روبل (بأسعار كانون الأول عام ۱۹۹۳)، وبعد ذلك اقُترح على جميع الراغبين إيجاد وشراء المكونات الضرورية للعمل وفق هذه التقنية على حسابهم الخاص: الصلصال والجبس بالدرجة الأولى، وبعد ذلك كله دعي الرجال المبتدئون لاختبار امكانياتهم وبيع منتجاتهم بأنفسهم، حيث لم تضْمن الشركة سوى توفير القالب لإنتاج البلاط ولا شيء أكثر من ذلك ،لكنها لم تطلب جزءاً من الأرباح أو دفع ضرائب أو أي شيء آخر.

وكان ينظر إلى الإعلان عن هذا المشروع ظاهرياً على أنه عمل مربح ويضمن كسباً جيداً في فترة قصيرة وبتكلفة منخفضة، وعند تحليل هذا المخطط أصبح مفهوماً حتى لغير المختصين أن المنتجات المصنعة بهذه التقنية لن تجد على الأرجح مستهلكيها بسبب النوعية السيئة للغاية، فكما اتضح فيما بعد أن جودة المنتجات ووفقاً لتصريحات أحد ممثلي الشركة لم تعنهم أبدا، فلم يكن هدفهم هو الإنتاج وبيع المنتجات، بل بيع الكميات الكثيرة من القوالب الموجودة والتي تستعمل لصناعة بلاط البناء .

لم تكن الشركة تريد تنظيم إنتاج السلعة التي أعلن عنها، فكانت الحيلة أن أعلن عن شيء (انتاج بلاط سهل ومربح)، وبيع شيء اخر (قوالب لا يحتاجها أحد)، وقد كان هذا خداعاً واضحاً للناس غير المدربين مهنياً، مع أنه كان من بين الذين أتوا للبحث عن عمل أولئك الذين وثقوا بما قالته الشركة واشتروا ما اقترحت شراءه آملين أن تقدم لهم المساعدة مستقبلاً .

في الواقع، لا يمكن معاقبة أي شخص على مثل هذا الاحتيال في روسيا اليوم، فمن الصعب للغاية إثبات أن البرنامج المقترح من قبل الشركة كان مخادعاً، فقد نُقل الإعلان على التلفزيون الرسمي الذي اعتاد المواطنون الروس على تصديقه .

الضمان - التأمين المربح (غير الخاسر)

نشرت إحدى شركات التأمين في موسكو إعلاناً ورد فيه أنها ستقوم بتوسيع شبكة فروعها ، ودعت جميع الراغبين (وخاصة الشباب) للعمل في إدارة هذه الفروع مقابل أجر جيد، وكما حصل في المثال السابق بالضبط، فقد تم عرض الإثراء السريع، وعمل مهني جيد ونجاح في الحياة .. الخ

ويتلخص المخطط المقترح على النحو التالي :

ينبغي على من وافق على هذه العروض المغرية عند استلامه لنموذج بوليصة التأمين واستكمال دورة تدريبية لمدة ساعة ونصف، أن يضمن بشكل مستقل الوصول إلى عقد اتفاقيات تأمين مع عدد من الراغبين، فيحصل على ١٠٪ من قيمة الاتفاقية مع كل زبون على حدة، وعند التقدم للعمل، يكون المرشح (الموظف مستقبلاً) ملزماً بالتأمين على نفسه في الشركة بمبلغ مليون روبل على الأقل مع دفع ٥٠٠٠ آلاف روبلا نقداً (بأسعار عام ١٩٩٣) .

تضمن هذا النظام المقترح "للترقي في العمل" السير في ثماني مراحل، حيث يحصل في البداية على وظيفة كوكيل تأمين بسيط، وفي النهاية يصبح "المدير التجاري للشركة" وفي المرحلة الثالثة سمحت الشركة لوكيل التأمين العادي بإنشاء "فرع شركة" خاص به شرط أن يكون قد جلب للشركة ٢٠ - ٣٠ بوليصة تأمين موقعة.

لم تقدم أية شروط لتسهيل عمل وكلاء التأمين، أي أنها تركت الوكيل وحده، فالشباب الذين لديهم خبرة حياتية قليلة، ويفتقرون إلى الثقافة والمؤهلات كثيراً ما يقعون في هذه المصيدة معتقدين أنهم يعملون في شركة، مع أنه بهذا النجاح (أو بشكل أدق عدم النجاح) كان في إمكانهم أن يعلموا بشكل مستقل، وينظموا لزبائن محتارين تأميناً في أية شركة في موسكو محققين بذلك ربحاً أكبر.

وتتلخص الحيلة في أن الشخص الذي قبل في العمل دفع خمسة آلاف روبلا" للتأمين، وقدم للشركة ربحاً مضموناً، فالشركة لم تعط شيئاً، وكان يمكنها أن تحصل في نهاية المطاف على أشياء أخرى من الناس السذج الذين يقعون ضحية القوة الإيحائية للإعلان، وهكذا بدت الحملة الإعلانية رابحة لمنظميها فقط .

الدعاية في عناوين الكتب

يشتري العديد من تجار الكتب – بائعي الجملة كتباً مسترشدين بشكل أساسي بالعناوين، فهم يعرفون ماهي القضايا المطلوبة في الوقت الحالي وأن العنوان بالنسبة للمشترين هو المهيمن، لأن تقييم المحتوى أثناء الوقوف أمام المتجر أمر صعبٌ للغاية .

إن هذا ما يستفيد منه الشطار الذين لهم علاقة مع الكتب، فيمكن أن يعطوا الكتاب عنواناً جذاباً دون أن يهتموا بأن المحتوى لا يتوافق معه، ويقع في هذا التلاعب كثير من المشترين.

هناك تلاعب آخر - المبالغة الهائلة فعلى سبيل المثال تم بيع كتاب "١٠٠٠٠ نكته" الذي كان مطلوباً بكثرة نتيجة عدد القصص المضحكة المعلن عنه، بينما كان في الكتاب حوالي مئات منها فقط، وقد قيل في مقدمته أن هذا هو أول عدد لسلسلة ستجمع في المجمل ١٠٠٠٠ نكتة.

لا يوجد من الناحية القانونية خلل في العنوان، لكنه في الواقع خداع واضح لأنه على الأرجح لن يرى أحد الأعداد الأخرى التي وعدوا بها، ويمكن الافتراض أن هذه الخدعة سمحت للمؤلفين بالحصول على تسويق سريع للكتاب وصل إلى هذا الحد بسبب الكتب المباعة في الأكشاك المجاورة، والتي لها نفس المحتوى ونفس الموضوع.

البطيخة الصفراء المحشية

يتم اللجوء أحيانا إلى هذه الحيل على مستوى منخفض أكثر، ففي أحد أسواق موسكو، وفي مرحلة الإنشغال بالجلسات التلفزيونية الجماعية الخاصة بالعلاج النفسي، كان يمكن أن نصادف البائعين الذين وضعوا قرب محلاتهم إعلانات مكتوبة بخط اليد شبيهة بما يلي: "البطيخ طازج، وصديق البيئة، ومعرض لإيحاء كاشبيروفسكي وتشوماك".

المياه المشحونة

إذا طرح سؤال أين يقطن رجل الأعمال العبقري الذي تمكن من الحصول على أعلى معدل ربح، فيمكننا أن نجيب بثقة أنه طبعاً في روسيا.

أطلق طبيب نفساني روسي شهير إنتاج "المياه المشحونة" التي تمت الدعاية لها من قبل المؤلف نفسه على التلفاز ، فكيف تُنتج هذه السلعة؟

في البداية ينتج المؤلف عن طريق التلاعب بيديه ووجهه طاقة علاجية شافية غير مرئية، وفي جوهر الأمر هي الصمت والسكون، وحين يدير يديه في الهواء ويتنشق بخفة يشحن الماء بطاقة شافية غير مرئية، ويتم تسجيل السكون على المسجلة، ثم تسكب المياه في زجاجات صغيرة، وأثناء سكبها تُشغّل المسجلة مع طاقة غير مرئية، وبالتالي يحصل المشتري على زجاجة مليئة بالمياه المشحونة، ولا يدفع تكلفتها فقط، بل وقيمة الطاقة التي شحن بها النفساني المياه .

ويتم حتى الآن طباعة صوره المشحونة في بعض صحف موسكو، هذه الصور التي تشفي من كثير من الأمراض، وفي الوقت نفسه قام النفساني كهيئة تحرير الصحيفة بإعلان جيد عن نفسه: من اللا شيء عملياً، فقط اعتماداً على جهل وسذاجة المستهلك الروسي .

إن هذه الدعاية فعالة تماماً، لأنها معتمدة على أمية وفقر عدد كبير وكاف من الناس .

كيف تحمي نفسك من فوضى الإعلان

يأمل المؤلف أولاً أن قراءة هذا الكتاب ستجعل القارئ مدركاً لتلك التفاصيل التي توجد في الإعلان سيئ الغرض، إذ يجب أن يكون خداعه صعباً للغاية .

وثانيا عند العلم بالخلفية العدوانية للإعلان يجب الشك به دائماً .

وثالثا: إذا كان الحديث يجري عن مسائل تتعلق بصحتك ، لا تصدق أية كلمة في الدعاية .

الفصل الثامن عشر

عملية التحكم بالمشاهدين

١٨-١ - الفنانون المتلاعبون

((التسجيلات الصوتية))

يحدث التأثير على المشاهد من خلال محيطه العاطفي قبل كل شيء، فالفنان (المغني) يؤثر بالمشاهدين بعواطفه أثناء تأدية دوره (الأغنية).

يعتبر كثير من المشاهدين أنفسهم مخدوعين بشدة عندما يضعون لهم تسجيلا صوتيا بدل الأداء الحي الموعودين به، حيث تكون مهمة المغني أو المغنية هي فتح الفم واغلاقه فقط .

إن العروض مع الخشب الرقائقي هي تسجيل صوتي مسجل سابقاً لكل الأغنية أو جزء منها ، وتتم في الحفل مرافقة الآلات فقط، وقد ولدت هذه الظاهرة في سبعينيات القرن العشرين في الحفلات المقامة في الملاعب، واكتسبت شعبيتها في الثمانينات في زمن لعبة الشطرنج في بلد يكثر فيه المشجعون، وفي نهاية التسعينات عمّت على نطاق واسع (تجدر الإشارة على الأقل إلى الحالات المعروفة إذ استعمل فاليري لينونتف وفيليب كيركوروف هذه الوسيلة كثيراً) مما أجبر مجلس الدوما على اعتماد تعديل لقانون المستهلك بعنوان: "حول تنظيم استخدام التسجيلات الصوتية في أنشطة الحفلات الموسيقية، بحيث يتعين على بعض "الفنانين" وفق نظام إلزامي اخطار الناس في التذاكر والملصقات بأنه سيستخدم في الحفلة التسجيلات الصوتية .

الدفاع عن حقوقهم :

يمكن لأي مواطن يجد تبايناً بين النطق والتعبير أن يقاضي المؤدي، لكن هل ستتم محاكمتهم فعلاً إذا أخذنا بعين الاعتبار أن عدداً كافياً من نجوم البوب لدينا مرتبطٌ بطريقة أو بأخرى مع عالم الإجرام

يعرف عن كثب أي من الصحفيين الذين يكتبون عن أعمال الموسيقى ماذا تعني "غارات الخطف" بعد مقالاتهم النقدية ضد هذه الشخصية أو تلك، وذات مرة في حفلة لفرقة "نا - نا"، أشار باري أليباسوف عندما قدم الضيوف إلى اثنين من الجالسين المتجهمين على الطاولة البعيدة: "وهؤلاء هم أصدقاؤنا، يحموننا" .

وكيف يتم ذلك عندهم ؟

تتم المراقبة من قبل اتحاد الموسيقيين من أجل عدم استعمال التسجيلات الصوتية بدل الأداء الحي في الحفلات، وإذا حدث شيء من هذا القبيل ووصلت المعلومات إلى الصحف فيمكن أن ينتهي الأمر بمصادرة الجائزة، وإنهاء مهنة الفنان، وهذا ما حصل مع الثنائي "ميللي بانيللي" الذي وجدوه يغني بأصوات الآخرين، فلم يرغب أحد بشراء أُسطواناتهم وحتى تلك التي سجلوها بأغانيهم الخاصة .

تمكن مهندسو الصوت المهرة من تسجيل الأصوات التي أصدرتها ليندا ماكارتني خلال الحفلة، حين تابعت غناء زوجها، فحاول بول بعد ذلك ألا يضع الميكروفون أمامها .

التضليل

لا يرغب كثير من المطربين لدينا في تقاسم الأرباح مع الموسيقيين، فيحملون معهم شريطاً أو قرصاً مرناً مع تسجيل صوتي، ومن أجل وقار أكثر

يقدمون (كما يفعل البعض) على المسرح موسيقيين يتظاهرون بأنهم يعزفون، مقابل ثلاثة كبيكات، ولطالما تسمح هذه التقنية بذلك، فيحدث إغراء بالشفقة على الحبال الصوتية، وبدل الإستعاضة الجزئية عن الأداء الحي والطبيعي يذهبون إلى الاستبدال الكامل لصوت المغني بتسجيل صوتي .

السراويل الغنائية

يُستبدل مغنو البوب التابعون للمدرسة القديمة بجيل جديد يدعى "المؤدون" الذين "أطلق عليهم ديمتري ماليكوف اسم "السراويل الغنائية"، وهذه النماذج الصفيقة وسيمة بالمظهر لكنها غير قادرة على الغناء أو العزف أو الحركة، ويؤدي أدوارهم أناس مختلفون عنهم تماماً، فيبقى عليهم فتح أفواههم فقط محاولين الانضباط في الإيقاع .

من هم؟ ومن أين جاؤوا؟ أنهم عشيقات شخص ما وعشاقه، صديقات وزوجات اللصوص، وأفراد الأقليات في العالم .

يطرح كثير من المجبرين على سماع هذه السخافة السؤال التالي فقط: من يدفع المال لكي يغنوا؟ لأن التلفزيون لدينا عديم المبدئية: فمن يدفع، يظهر على الهواء مباشرة.

إن هدف التأثير على المشاهدين والمستمعين هنا هو حاجة الناس إلى الموسيقا والأغاني كمصدر للعواطف الإيجابية، والطعم هو عدم القدرة على الاختيار – فيوجد على جميع القنوات مغني البوب البدائي نفسه .

إن الطبيعة التلاعبية لهذه الأفعال واضحة، فالسراويل الغنائية تحقق احتياجاتهم (في إثبات أنفسهم أو احتياجاتهم المادية، أو هذا وذاك) على حساب إثارة وإزعاج بعض المستمعين، وخفض المستوى الثقافي عند الآخرين، فتُغرس أفكار وأحاسيس بدائية، ويتكون انطباع بأن النصوص

مكتوبة من قبل مخلوقات وحيدة الخلية على افتراض أن مستهلكي إنتاجهم البسيط وعديم القيمة أناس معتوهون .

إنَّ الضرر من هذا التلاعب كبير، لأنه يترعرع في خضم هذه الثقافة الزائفة جيلٌ شاب لا يعتبرها ثقافة حقيقية.

الشاشة والشعبية

لقد سبق وتحدثنا عن أن الشخص الذي يتواجد أكثر في دائرة نظر الآخرين، يرفع بذلك من مكانته في ذهنهم وإدراكهم، فبفضل الظهور المتكرر في السينما أو على شاشة التلفزيون يصبح الممثلون أكثر شهرةً وشعبيةً حتى من زملائهم الأكثر موهبة منهم والذين يعملون في المسرح فقط، فيعتبر ممثل مسرح لينينغراد الكبير يفغيني ليبديف حسب تقييم الاختصاصيين الممثل الأكبر في روسيا في ثمانينات وتسعينات القرن الماضي، ولكن من عرفه بشكل أساسي هم رواد المسرح فقط، ومن حيث الشعبية كان أدنى من ممثلي السينما ذوي الدرجة المتوسطة .

تلاعب المخرجين

استخدم كثير من ممثلي السينما شعبيتهم لتحسين وضعهم المادي، وكان ذلك من خلال ما يدعى "اللقاءات الإبداعية مع المشاهدين".

فحَوّل بعض الفنانين هذه الرحلات إلى المناطق النائية إلى خطوة عديمة الخجل، وكأن هدفها الوحيد جمع أكبر كمية من النقود من المقاطعات .

لقد قاموا بتنظيم ٥ – ٦ لقاءات في اليوم، وكانوا يتأخرون عن مواعيدها بسبب الجداول الزمنية المزدحمة، وحين يدخلون إلى المسرح يطبّلون للعديد من الحكايات التمثيلية ويجيبون بشكل عرضي على الأسئلة، ويهرعون إلى الاجتماع الإبداعي التالي وتتلخص الطبيعة التلاعبية لهذه

اللقاءات في أن أغلبية المشاهدين أصيبوا بخيبة أمل، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى عدم احترام الذات من جهة الضيف، ويكون هدف التأثير هنا هو الفضول تجاه الشخصيات الشهيرة، والطعم هو فرصة التسلية التي تعتبر في المناطق النائية مشكلة جدية .

وإن حقيقة أن مثل هذه اللقاءات الإبداعية غير ناجحة في العواصم على عكس المقاطعات، هي تأكيد على ذلك .

لماذا قتلوا تالكوف؟

ننتقل الآن إلى التلاعب بالمشاهدين الذين حضروا إلى حفلة البوب، فمن أجل إحداث انطباع قوي في الحفل الموسيقي، يسعى الفنانون المشاهير قبل خروجهم إلى المسرح إلى تقديم فنانين أقل مستوى منهم لإثارة الجمهور، ويتركون أشهر أغانيهم حتى نهاية تقديم نمرتهم، وهنا يستعملون ما درسناه سابقا" في القسم ٨ – ٥ "قاعدة غومر".

ويُعِد المشرفون المحترفون أيضا" الحفلات المنتجة وفق مخطط غومر – النجم الأكثر شهرة هو صاحب النمرة الأخيرة، وبالتالي فإن تسلسل عروض ونمر المشاركين في الحفلات المرموقة هو نوع من "جدول المراتب": حيث أن الأخير في الترتيب هو الأكثر تشريفاً .

يشعر النجوم بالغيرة من جراء ترتيب الأدوار، وهذا ما يخلق أحياناً مشاكل للمنظمين، إذ يعرف الفنانون وكثير من المشاهدين مبادئ وضع البرنامج، ويشير إلى الحماس الكبير في ذلك مقتل إيغور تالكوف: فلم يَنسق مديرو أعماله مع مديري أعمال الفنانة عزيزة حول تسلسل الخروج إلى المسرح – "فقط بعدك".

يهدف التحكم الخفي هنا إلى إحداث أكبر انطباع لدى الجمهور، نظراً لأن الفقرات التالية تُدرك بشكل أفضل بسبب "الإيحاء والإثارة" في الفقرات السابقة، وبالتالي تكون زيادة شعبية الفنان عن طريق تسلسل الفقرات المعمول به، وبسبب الفوز بمكانة مرموقة أكثر في برنامج الحفلة، ويعتبر هدف التأثير هنا هو ملامح تصورنا وفهمنا

الموسيقي المغرور

كان هناك موسيقي إيطالي شهير في زمنه يغار من شهرة قائد الأوركسترا العظيم ارتورو توسكانيني، فوضع شرطاً لمشاركته في الحفل المقام بذكرى فيردي بأن تكون أتعابه أكثر من أتعاب توسكانيني – ولو بشيلينغ واحد، وبعد الحفلة تم دفع أتعابه حسب طلبه (شيلنينغ واحد) لأن قائد الأوركسترا عمل في هذا الحفل مجاناً.

كان طلب الموسيقي المشارك في الحفل تلاعباً، وأجرى توسكانيني تلاعباً مضاداً.

١٨ – ١ جاذبية التمثيل

مهمة الممثل

هناك مهمتان أساسيتان للممثل – جذب الانتباه لنفسه، وإعجاب الآخرين، ويحقق ممثلو هذا الفن المتميزون ذلك بفضل مواهبهم ومهاراتهم وتفانيهم، فيعلمون بحيث يترك كل لقاء مع الجمهور بصمة لا تمحى في داخلهم، ويصبح هؤلاء أساطير في عالم الفن المسرحي، (لقد ناقشنا هذا المثال للتو).

لكن كثيرين آخرين غير مكرسين موهبتهم لخدمة الفن يرون فيه وسيلة للنجاح التجاري فقط، وحياة جميلة على مرأى من الجميع، وتسمح إمكانيات وسائل الإعلام الحديثة بفك أي لغز إذا استثمرت فيها طرق الثراء الحديث .

الظهور المتكرر على شاشة التلفاز

لقد قلنا سابقاً أن المشاهدة المتكررة لشخص ما تثير إحساسا بأهميته لذا فالوسيلة الأولى "الترويج"- الظهور المنتظم على شاشة التلفزيون، ويجب القول أن مهنة الممثل لم تصبح مرموقة في المجتمع إلا مع ظهور وسيلة لتقديمه في صالة كبيرة كالسينما، وحتى ذلك الحين كان الممثلون أناسا من الدرجة الثانية، مهرجين .

دعونا نتذكر معاناة "السيد إكس" في أغنيته الشهيرة: ويحتقرونه، ويستهزئون به "لن يمدوا له أيديهم ابداً" وقبل ذلك دفن الممثلون خارج المقبرة كأشخاص مارقين في المجتمع .

صدمة الجمهور

إن الوسيلة الثانية بعد الظهور أمام المشاهدين هي وسيلة جذب الانتباه - صدم الجمهور: صعقه بشذوذ السلوك، نزوات فاضحة وانتهاك التقاليد والعادات المعمول بها، ويدل على فعالية هذا التكتيك النجاح غير المتوقع بالنسبة للكثيرين لمثلين مثل شورى وبوري موسييف، حيث قام الأول بصدمنا بفم دون أسنان، وغناء مشوه وملابس نسائية لا يمكن تصورها، والثاني بأنه أشهر ميوله الجنسية المثلية وعرضها على العشاق الأغنياء، فضلاً عن الأزياء والريش والرموش الزائفة.

"فليتحدثوا عني بسوء، لكن على ألا ينسوني" – هذا هو المبدأ الذي يدفع الكثيرين إلى سلوكيات فاضحة، وحتى أن أعلام الفن مثل ألا بوغاتشوفا لم تتجنب هذه الوسائل، حيث تميزت بعد عودتها إلى جولات نشاطها (بعد استراحة معروفة) بلقطات فاضحة، فقد عُرضت المغنية في الإعلانات الملصقة بملامح غير عادية، ومن الصعب أن نصدق أن هذا الشخص المجرب في تقديم نفسه ، يمكن أن يسمح بهذه الهفوة بدون قصد، ولم يجلب المؤتمر الصحفي الذي أقامته النجمة بوغاتشوفا والمليء بالأعذار والتبريرات سوى اهتمام اضافي من قبل الجمهور .

الحياة الشخصية للعرض

أحدثت ضجة تلك الحيلة الإعلانية حين عاش رجل وامرأة في واجهة العرض لأحد المتاجر لعدة أسابيع، فازدحم أمامها المتفرجون دائما، وحقق مصممو هذه المسرحية هدفاً وهو جذب الانتباه إلى هذه المؤسسة التجارية.

وتدرك أغلبية نجوم البوب هذا السيناريو: فينشرون إشاعات عن خياناتهم وطلاقهم وما إلى ذلك، ثم يدحضون ما قيل ناشرين إشاعات جديدة.

لا نريد التحدث عن "سراويل الغناء" وسنركز فقط على الفنانين الموهوبين بالمطلق، فمن المعروف بكل ثقة أن دخل كل من الشريكين في الزوج المتألق بوغاتشوفا – كيركوروف زاد بشكل حاد بعد زواجهما المسرحي الذي يمثل في جوهره مشروعاً تجارياً ناجحاً .

وعقدت ألا بوغاتشوفا مؤتمراً صحفياً لتبادل المعلومات، وقالت: أنها نصحت فيليب كير كورف ملمحة إلى احتمال تغيير وضعه الجنسي آخذة بالاعتبار أن الأشخاص الزرق هم أكبر شريحة بين المستمعين أما الآن فتدحض: إن زوجها لا يعاني من الإنجذاب الجنسي لأفراد الجنس الذكوري.

تلبية الحاجة إلى الاحترام

إن إحدى الحاجات الأساسية للإنسان تكمن في الاحترام والاعتراف بشخصيته، وهذا ما يأخذه بالاعتبار المتحدثون أمام الجمهور، وتؤكد الطباع الرقيقة على أهمية أناقة كل مستمع بالنسبة لهم.

"أنا لا أغني للجميع، أنا أغني لكل منكم "هكذا كانت تحب أن تقول الشهيرة إيديت بياف، فأحس كل مستمع أنه معترف به من قبل المغنية كفرد وليس كشخص من الجمهور، أما أعلام الفن المعاصرون فلا يتعبون أنفسهم بمثل هذه الأبحاث والتنقيبات عندما يصرحون في كل مدينة: "أنا أحب مدينتكم كثيراً، فهنا أفضل المستمعين، المتمنين، والمتجاوبين".

تأثير الهالة

وهذا موضوع آخر للرفع من المكانة: عندما يتحدثون، أين تجولوا وأين تجري الجولات، كأنهم يقولون بذلك: "انظروا إلى الإقبال علينا، فلطالما يأتون إلينا - يعني أن لدينا ما يستحق تعالوا وشاهدوا".

يوجد هنا استئناف للإحساس بالفضول والتوافق: ذهب الجميع، وأنا سأذهب .

تلبية الحاجة إلى الجماعة

حقق ظهور فرقة "بيتلز" على التلفزيون في برنامج صوت الأحد من الصالة اللندنية في١٣ اكتوبر عام ١٩٦٣ نجاحاً هائلاً للمجموعة، ولكن النجاح الحقيقي كان في عرض "بيتلز" في الأسبوع التالي على التلفزيون

الوطني العام في حفلة قامت بها في المقهى الملكي مع النجمة السينمائية مارلين ديتريخ، وبحلول هذا الوقت، كان أعضاء الفرقة قد غيّروا صورتهم باستبدال السترات الجلدية ببدلات رسمية من بيير كاردان، وكانوا مرتبين في كل شيء من قصات الشعر إلى الحركة ومستوى الصوت، مما فتن حتى أولئك الذين انتموا إلى موسيقي الروك مع إحساس بالعداء.

لكن في الحفل الموسيقي في المقهى الملكي سمح جون لينون لنفسه بالمغامرة عند الإعلان عن الفقرة التالية، فقد خطا إلى الأمام وقال متوجهاً إلى الجمهور الجالس في أماكن رخيصة: "صفقوا بأيديكم في الأغنية القادمة"، ثم انحنى باتجاه الشرفة الملكية وأضاف: "البقية .... اصدحوا بقطع الألماس التي ترتدون".

هذه النكتة الجريئة والبارعة فيما يتعلق بأفراد العائلة المالكة جمعت في النهاية ملايين كثيرة من المستمعين، وبدأ تقديس فرقة "بيتلز" الذي وصفته جريدة "ديلي ميرور" بأنه "الهوس ببيتلز".

أكدت كلمات لينون أن الموسيقيين المؤدين هم أناس بسطاء كما أغلبية المشاهدين، وبغض النظر عن النجاح هم مع الناس ومن الناس، فهذه الجماعة تروق للناس البسطاء.

إن الطريقة البسيطة التي تقدم بها ألا بوغاتشوفا مقابلاتها تعجب أغلبية المستمعين وتساهم في شعبيتها: انظروا! أنا مثل الجميع، لم أتغير على الرغم من النجاح .

تلبية الحاجات الشهوانية

لم يكن صدفة أن سمى ديمتري ماليكوف غناء المؤدين عديمي الكفاءة والموهبة "بسراويل الغناء"، وكقاعدة عامة يبذل هؤلاء المغنين أقصى جهودهم لكي يظهروا بمظهر مثير، فقد أثبت علماء الجنس بشكل موثوق حاجة الإنسان إلى التخيلات المثيرة، وتلبي السراويل الغنائية هذه الحاجة بشكل خاص .

التكيف مع أذواق المستمعين

يحاول الفنانون إرضاء أذواق المشاهدين في محاولة لتحقيق الشعبية، فعلى ما يبدو يُعتبر مايكل جاكسون حامل الرقم القياسي في هذا المجال عن طريق عدد كبير (أكثر من عشرة) من العمليات التجميلية التي غيرت بشكل جذري لون الوجه وملامحه.

الإثارة الجنسية على التلفزيون

انتقلت الصحفية ايرينا زايتسيفا ذات الشكل المثير جنسياً من برنامج إلى آخر لفترة طويلة إلى أن احتاج تلفزيون NTF إلى امرأة ذكية ذات صوت مثير وأرجل طويلة جميلة للحصول على معلومات من الرجال الذين تمت مقابلتهم.

ركِزوا الانتباه كيف توضعت الكاميرا التي تصور ايرينا في برنامج "بطل اليوم بدون ربطة عنق" فلنتذكر أنها على مستوى حزامك، لكي تظهر أرجل الصحفية بكامل جمالها، وأكد علماء الاجتماع أنه كلما زادت هذه المقاربات ارتفع تصنيف البرنامج .

المشاهد الجنسية

لقد سبق وقلنا أن موسيقى الروك تحمل شحنة جنسية كبيرة، فنلفت الانتباه إلى أن أزياء الحفلات الموسيقية لمطربي الجوقات والمطربات خاصة يمكن أن تكون أنيقة، أو بعيدة عن الرتابة والمعقول، لكن الضروري فيها دائما - هو التأكيد على اللمسة الجنسية، ويلاحظ ذلك خاصة عند أولئك الذين لا يمتلكون مقومات صوتية .

لكن ذلك ليس مميزاً لمطربي الجوقات فقط ، فإليكم بعض القصص عن نشطاء بارزين في الفن، فالمدير الفني لفرقة الرقص الشهيرة "بيريوزكا" إيغور موسييف: "هل تريدون لغزاً؟ تتقدم راقصتان إلى مكان شاغر في الفرقة شقراء وسوداء الشعر، فمن نقبل؟ أجيب: تلك التي لديها مؤخرة أكبر .

* * *

وإليكم ما يقولون عن المخرج السينمائي البارز ألفريد ختشكوك "يا سيدي، ماهو ملفي الشخصي، الأفضل، الأيمن أم الأيسر، فأجاب ألفريد: "يا عزيزتي - ملفكِ الأفضل هو ما تجليسين عليه".

سئل مخرج سينمائي شهير آخر فيدريكو فليني عما يفعله حين يهجره الإلهام، فأجاب: ارسم حتى يأتي الالهام)) ولم يرسم سوى جزئيين من الجسد الأنثوي - الثديين والمؤخرة .

١٨ – ٣ التحكم الخفي في خدمة أسياد المسرح

مسرحية - التحكم بالعواطف

يستحوذ العمل على المسرح على خيال المشاهد، فيقوده ويوظف فيه بطريقة غير مباشرة أفكار وأحاسيس المؤلف والمخرج، وبالتالي فإن المسرحية هي تحكم خفي في أنقى صوره.

هملت يتلاعب بالملك

يعطي أحد مشاهد التراجيديا عند شكسبير(هملت)تصوراً عن قوة التأثير الخفي للعمل المسرحي فقد قام الممثلون الذين تلقوا تعليمهم على يد الأمير بتمثيل مشهد اغتيال والده كما رواه شبح الأب، وعندما عاش من جديد لحظة جريمته فَضَح الملك الذي نُصّب حديثاً نفسه وسلوكه .

إنَّ فعل هملت بما يتعلق بالقاتل تلاعب طبعاً، والهدف هو الحصول على دليل دامغ (من هو القاتل؟)، فيكون هدف التأثير هو حالة التوتر المرافقة للقاتل، والطعم - هو الانجرار إلى المعاناة عن طريق العمل المسرحي .

كيف يجبرون أحيانا على الدخول في الدور

يستخدم المخرجون في كثير من الأحيان طريقة تمثيل الموقف لكي يصل الممثل إلى الحالة النفسية المبتغاة، فيروي سيميون ماروزوف الذي لعب دور الشخصية الرئيسية في الفيلم الذي كان يحظى بشعبية كبيرة في الماضي من إخراج رومان بيكوف "المربيات السبع":

لم أستطع أداء مشهد كان صعباً للغاية، وعندما يصرخ أفاناسي بكل قوته على مربيه، فأخرجني بيكوف من على خشبة المسرح وبدأ "عمل المخرج": "أيها المخلوق! لقد خرّبت حياتي كلها، وأنا على استعداد للذهاب إلى السجن بسببك ، لكن يؤسفني أن ألوث يدي بك!"... إلخ وبعد هذه الكلمات ارتكب حماقة ودفعني .

كنت حتى ذلك الحين قد مارست رياضة الملاكمة سبع سنين، فتجنبت أن أضربه على جبهته، لكنني حملت الساطور وخلعت الترس مع الأدوات الأخرى، فرفع يديه وصرخ قائلاً: "نعم هذا أنا...." وكان العرض ما زال قائماً، فقفز بيكوف وأمسك بيدي وقال" أيها الرائع ... عليك أن تؤدي هكذا!" وجرني إلى المسرح .

يمكن للمولود أن يزحف لكن لن يستطيع الطيران

إن أية طريقة وحتى الأكثر نجاحاً لا تعتبر حلاً سحرياً لكل مسائل الحياة، فإذا كانت لدى الممثل إمكانيات محدودة للوصول إلى الحالة العاطفية اللازمة، فلا شيء عندها سيساعد .

تروي المخرجة الأساسية في مسرح "المعاصر" غالينا فالتشوك: "تمرنوا على أحد مشاهد مسرحية جديدة، وكان هناك ممثل شاب تم قبوله مؤخراً في الفرقة، ولم يستطع الدخول في الحالة العاطفية التي يتطلبها الدور، فكان غير مبالٍ بشيء، فحاولتُ بهذه الطريقة أو تلك اختراق طوق رزانته، وبعد محاولات فاشلة ويائسة ذهبت إلى التطرف: غادرنا غرفة التدريب فخلعت ثيابي وبقيت على ملابسي الداخلية فبقيت عنده العواطف كما في السابق على

حد الصفر، فبالطبع لقد ذهب هذا الممثل مفارقاً المسرح لأن على الممثل أن يكون عاطفياً...، وأن يعيش بالعواطف ....".

التلاعب بالمخرج

يتاح في العلاقات المتبادلة بين الممثلين والمخرجين تحكم الثاني بالأول بشكل واضح، و يمكن للتحكم أن يأخذ أشكالا كوميدية هزلية .

يقول المخرج لمغني الأوبرا: لقد كلفتك أن تغني كمصارع الثيران وليس كالثور!

وفي ظل الإنعدام الواضح لحقوق الممثلين، يتاح لهم أحيانا التلاعب بالمخرجين، فيروي أوليغ باسيلا شفيلي كيف تمكن من الحصول على دور بوزيكين –الشخصية الرئيسية في فيلم "الماراثون الخريفي" للمخرج دانيل.

لقد جرب دانيل العديد من الفنانين، وكانت مساعدة المخرج في اختيار الممثلين إيلينا سوداكوفا هي الملاك الذي حماني، فقد اعتقدت لسبب ما أن عليَّ أن ألعب هذا الدور، ويبدو لي أن دانييل نفسه لم يفكر في دعوتي إلى الاختبار، لكنها اتصلت سراً قائلة أن دانييل ينتظر، ولم تقل شيئا له معتمدة على أن لديه طبيعة لطيفة فلن يستطيع الإساءة إلى الفنان الشاب الذي وصل من لينغراد وهكذا حصل فدخلت مكتب دانييل وقلت أنني حضرت إلى الاختبارات السينمائية، وكان عليه وفق جميع القوانين أن يجيبني: "لكنني لم أدعُك!" لكنه قال متفهماً أنه سيضعني بذلك في موقف

مخرج: "نعم ،نعم طبعاً نحن ننتظرك" وتم إنهاء الاختبار تقريباً في المكتب ثم وافقوا بعده على أن أقوم بالدور الرئيسي .

الانتقام من الشخصية المعاكسة

أعيت الراقصة المتعجرفة التي لعبت الدور الرئيسي في أوبرا بوتشيني "الحنين" كل المشاركين في المشهد بتعنتها وممانعتها فقرروا تلقينها درساً.

وكان من المفترض خلال العرض أن تسقط الراقصة في الهاوية (في الواقع في حفرة الأوكسترا على مظلة مشدودة يثبتها العمال)، أما في هذه المرة "ومن أجل راحة الفنانة" فقد شدوا الترامبولين المرن، وبالنتيجة عندما اختفت الفنانة من المشهد قفزت مرات متعددة "من الهاوية" مبينةً للجمهور الضاحك في الصالة وجهها الحائر والمرتبك.

كيف تتكلم لكي لا يسمعوك

أتقن الممثل الروسي البارز يفغيني افستنغنيف أثناء أدائه في المسرح تلقين شريكه عديم الخبرة بحيث يسمع الشريك فقط ولا أحد غيره بمن فيهم الجمهور.

خيانة أنماط الإدراك ومصير الممثلين

خلق ميل المخرجين والمشاهدين لإلصاق دور معين بالممثلين مشاكل جدية بالنسبة للكثيرين في تحقيق ذاتهم الإبداعية، فبعد النجاح المذهل لفيلم "ليلة الكرنفال"، وجدت الممثلة لودميلا غورتشينكو التي تألقت فيه نفسها

وحيدة وغير مطلوبة لسنوات عديدة - فقد رأوا فيها الدور الذي أدته فقط ولا شيء آخر، والحمد الله أن لود ميلا خرجت بشرف من هذه المعاناة الصعبة، فكثير من الممثلين والفنانين لم يتحملوا عذاب الانتظار وأدمنوا على الشرب.

بقي الفنان الرائع الكساندر ديميانينكو في الذاكرة الشعبية مثل شوريك بطل فيلم "العملية ي ومغامرات شوريك الأخرى"، لكن هذا الفيلم ضيّع مستقبل الكساندر الغني ، فبعد النجاح الباهر الذي حققته كوميديا غايدا، لم يرغب أحد من المخرجين في تصوير شوريك البهي والمكلف، فبدا للجميع أن ظهوراً واحداً له على الشاشة يمكن أن يخرب خطة ومقصد المخرج، وبالنتيجة كان هناك توقف مؤلم عن العمل بعد عدة سنوات من التصوير المستمر، وكان يعمل أحيانا بدوام جزئي في لقاءات مع المشاهدين وفي الدبلجة، و علاوة على ذلك تم تكليفه بالتحدث باسم ممثلينا الروس، وعلى ما يبدو أنه عندما أدرك المخرجون أن مظهر شوريك المسن لا يناسب الأدوار الدرامية، فإنهم لم يستطيعوا ألا يفهموا أن موهبة التمثيل من الصعب إخفاؤها.

تأثير الشخصية

إن أجور الممثلين المنخفضة تجعلهم مضطرين للقيام بأعمال إضافية وإليكم القصة التالية حول ذلك : دُعي أحد الممثلين السوفييت إلى هوليود فسأل: "متى التصوير؟" - "في كانون الأول" فقال: لا، لا أستطيع! ففي هذا الحين موسم إعداد شجرات الميلاد التي أعمل بها .

لم يتصرف جميع الممثلين السينمائيين في اللقاءات الإبداعية بذلك الاستحقاق كما وصفنا في الفصل ١٨ - ١، فيعتمد كل شيء هنا على وجدان الفنان وموقفه من مهنته ومن المشاهد، فبكثير من الألم أتذكر ذلك اللقاء في عام ١٩٧٤، حيث كان يجب أن يصل إلى مينسك فلاديمير فيسوتسكي، لكنه لم يتمكن من إبلاغ المنظمين عن ذلك قبل الموعد ، فاقترح أولئك على المشاهدين بديلاً "يفغيني ليونوف" أو إعادة النقود، وكان الفنان الرائع ليونوف في حينه يحظى بشعبية واسعة خصوصاً بين المراهقين، وذلك مرتبط بفيلم "الرحلة المتقطعة" حيث هرب من النمر عارياً، لكن لم تتطابق دوائر معجبي فيسوتسكي وليونوف حينها، وبكلمة أخرى حضر في الصالة أربعة مشاهدين فقط .

يمكن أن نتصور وضع الفنان المضطر للعب دور أمام صالة ضخمة وفارغة، فقد أكمل البرنامج بكامله: المنولوجات، ومشاهد من المسرحيات وكان شريكه في المشاهد شخص شاب عديم الكفاءة تماماً أطلق على نفسه اسم "ممثل سينمائي" فحاول ليونوف نقل أحاسيس الشخصيات الثانوية، لكنه اصطدم في كل مرة بملاحظات مدرسية عديمة التعبير من شريكه الذي اعتبر عبثاً زميلاً في الفن.

لن أنسى حتى الآن حالة الألم من أجل هذا الممثل الموهوب! فنظراً لهذا التواجد البائس، كان الفنان مضطراً على الموافقة على هذه اللقاءات، لكنه لم يقسم المشهد إلى فن وعمل إضافي ، فقد كان المشهد دائما فناً بالنسبة له، ولحسن

الحظ فقد حصل يغفيني ليونوف في الحقيقة على محبة الناس جميعهم التي كان يستحقها بالتأكيد .

توضح هذه القصة جانباً آخر من تأثير الفن على الإنسان، فكان مؤلف الكتاب فرحاً حين تأثر بشخصية هذا الفنان تأثراً لم يختف على مدار ربع قرن منذ ذلك الحين .

إنَّ هدف التأثير هو حاجة المؤلف لأن يكون لديه مثل أعلى للوفاء لعمله ، والطعم هو الرغبة في تلبية الحاجة إلى تحريك العواطف الإيجابية عن طريق ممثل كوميدي.

كيف تسير القائمة

يتاح هذا فقط للخبير الحقيقي في عمله، لذلك ينزلون أثناء أداء الأغنية إلى الصالة، ويعطون الفرصة إلى أحد الحاضرين للغناء على الميكرفون، فهذا ما يحبه الجمهور كثيراً ويصنع وحدة بين الفنان والجمهور .

إن هذه الوحدة سارَّة بالنسبة لمقدمي الفقرة (النمرة)، ويحاول كثير منهم صنعها، فيطلبون من على خشبة المسرح التصفيق على الإيقاع والغناء، ويتسنى ذلك نادراً جداً لمن لديه بواعث نفسية .

تعزز المسافة القصيرة الجاذبية بين المشاركين في عملية التواصل، بينما تعيقها المسافة الطويلة، فتسمى المسافة التي تزيد عن أربعة أمتار (جماهيرية – عامة)، وهي مناسبة للتلويح بالأيدي أو عدم التماس نهائياً، لذلك فإن السير في الصالة – هو عمل صحيح جداً لكسب الجاذبية.

قوة الفن

كان أساتذة المسرح الكبار ممثلين في كل شيء، ففي حضور شالابين نشأ خلاف ذات مرة حول ماهية الفن، فخرج بصمت ثم عاد بسرعة بوجه شاحب وعينين لامعتين: "حريق !" فهرع الجميع إلى الخروج، لكن شالابين أوقفهم وضحك قائلاً: كنت أمزح، أردت ببساطة أن أوضح وجهة نظري في الفن.

* * *

اقتحم مكتب المخرج اخلوبكوف الممثل ومدير المسرح اللذان يصرخان بعضهما على بعض، وعندما تعالى الصوت هرب الممثل، فأمسك المدير بقمقم فيه مهدئ، فقال أخلوبكوف : يا صديقي، توقف ! إنه ممثل وكل شيء لديه مزاح وعبث، أما أنت فتتناول دواءً حقيقياً

* * *

سأل مؤلف شاب برناردشو الذي حضر مسرحيته، ماذا يمكن أن يقول عن المسرحية وأولئك الذين قاموا بالصفير فيها: فقال برناردشو: لم أستطع الصفير لأنني أمضيت الوقت في التثاؤب .

رانيفسكايا وبريجنيف

عانت الممثلة العظيمة رانيفسكايا من أن بعض العبارات التي قالتها في أفلامها السينمائية كانت محبوبة من قبل الناس لدرجة أنهم قلدوها حرفيا، فكثيرون تلفظوا عند لقائها بعبارتها الشهيرة: أيها البغل! لا تجعلني متوترة))، وقال بريجنيف مازحاً حين قلدها الجائزة الحكومية "أوه أيها البغل، لا تجعلني متوترة" فأجابت رانيفسكايا:

- حسنا، ولماذا تهينني هكذا؟ هذا لا يفعله إلا المشاغبون، لم ينتظر بريجنيف هذا الرد أبداً، وبعد وقفة قصيرة أضافت الممثلة الشجاعة:

- وقد قلت للمشاغبين: "اذهبوا إلى ...." لقد قامت المرأة الذكية بتلاعب مضاد رائع، لأن بريجنيف تصرف بشكل ارستقراطي متعجرف دون أن يهتم بمشاعر المكرمين بالجوائز، فقد حول اللحظة الاحتفالية المعدة للاعتراف بمآثر الفنانة العظيمة إلى مزاح مبتذل يناسب الناس قليلي الثقافة.

وبحصوله على ارتياح من مزاحه سرق الأمين العام نشوة التكريم محولا استخلاص العبر من حياتها الإبداعية إلى مناولة وتسليم ورقة ما.

تقبلت الفنانة العظيمة هذه "اللعبة" ودفعتها بأسلوب فني ساخر إلى نهاية محزنة للمتلاعب، وهذا ما يجب أن يكون في التلاعب المضاد .

الخاتمة

إن التسلل إلى عالم الخطر - يعني بدرجة ما التوقف عن الخوف منه

"مونتن"

يأمل المؤلف أن تكون المادة المقدمة في الكتاب كافية تماما للاقتناع بمدى تغلغل التحكم الخفي وتنوعه الأناني في حياتنا بعمق، أي التلاعب بالناس، لكن ما أدرج في الكتاب ليس كل ما يمكن أن يقال عن هذه المسألة.

آمل أن يجد القراء الذين غالباً ما وقعوا ضحية للتلاعب، العديد من الطرق الملموسة في الكتاب للدفاع عن أنفسهم ضد هذه البلوى، وأقول لأولئك الذين يفهمون أن أفضل طريقة للتعلم هي الخضوع للتدريب المناسب، وأن المؤلف يجري مثل هذه التدريبات، ويمكن التواصل معه حول هذه المسألة عبر الهاتف منيسك ٢٧١٨٦٥٥.

برنامج الدروس العلمية

لتحسين المؤهلات العلمية والإدارية لموظفي المؤسسات والمنظمات في الدورة

((الأسس النفسية للإدارة))

١ - الوسائل العملية للإقناع .

٢- من التواصل: تحضير واجراء الجلسات العلمية .

٣- كيف تقرأ الجليس وتتحكم به نفسياً .

٤- من النقد : كيف تشفي ولا تجرح.

٥- كيف تقرب الجليس منك .

٦- الأخلاق العملية .

٧- المحادثات : من الوصول إلى الأهداف .

٨- شخصية رجل الاعمال : عناصر النجاح .

٩- كيف تتابع الطريق التلاعب إلى قلب الزبون .

١٠- التحكم الخفي، التلاعب والحماية من التلاعب .

١١- التحكم بالصراع .

١٢- تقنية العمل الخاص: كيف توفر الوقت اللازم.

١٣- كيف تقدم فقرة جيدة .

١٤- الإدارة الذاتية .

١٥- العلاقات المتبادلة في الشركة .

١٦- تكوين فريق التحكم.

١٧- التسويق الفعال للبضائع والخدمات .

١٨- طرق توسيع دائرة الزبائن .

المراجع

١- ف .م بيخترو ف . علم النفس الواقعي الموضوعي ١٩٩١ .

٢- ي.بيرن. الألعاب التي يلعب بها الناس. الناس الذين يلعبون بالألعاب، دار التقدم ١٩٨٨ .

٣- س.م غورتشوف . لغة العقل الباطن . كراسنيارسك ١٩٩٨.

٤- دوتسينكو.ي علم نفس التلاعب. ظواهر - آليات وطرق الحماية، تشيرو ١٩٩٦.

٥- أ.ن السوكوف . المعرفة والأسطورة عام ١٩٨٤ .

٦- درر الأفكار . جادان عام ١٩٩١.

٧- أ .ي زيفليوف اصول الستالينية . عام ١٩٩٠ .

٨- ك. ايزارد . عواطف الإنسان : عام ١٩٨٠ .

٩- د. كارنيغي . كيف تحمي الأصدقاء وتمارس تأثيراً على الناس. عام ١٩٨٩ .

١٠- ف.ن .كورباتوف . المنطق الأنثوي . رستوف عام ١٩٩٣ .

١١- دورة لهيئة التحكم العليا . تيريشينكو . عام ١٩٧٠ .

١٢- ن.ف كوتشيفسكايا. نصائح عالم اجتماع . عام ١٩٩٠ .

١٣- أ.ي لبيديف. عالم النفس التجريبي في الدعاية الروسية عام ١٩٩٥ .

١٤- ل.ز ليفيت. علم النفس للجميع ولكل فرد، مقابلة تلفزيونية عام ١٩٩٦.

١٥- د.م مارتين . التلاعب في اللقاءات عام ١٩٩٦ .
١٦- ب . ميتستش . كيفية اجراء الجلسات العلمية عام ١٩٨٧ .
١٧- ت.م . نيكولايفا . الديماغوجية اللغوية . عام ١٩٨٨ .
١٨- ج. نيربيرغ . كيف تقرأ الإنسان عام ١٩٨٨ .
١٩- و. كونور – ج سيمون مدخل إلى البرمجة اللغوية العصبية ١٩٩٨ .
٢٠- أ . بيز .لغة حركة الجسد عام ١٩٩٢ .
٢١- م.سميث . كيفية تعلم الكلام عام ١٩٩٦ .
٢٢- ب. ثارانوف . أسرار سلوك الناس ١٩٩٥ .
٢٣- ف. فرانكل . الإنسان في التنقيب عن الفكرة عام ١٩٩٠ .
٢٤- ف. شينوف . كيفية التحكم بالآخرين . كيف تتحكم بنفسك عام ١٩٩٦ .
٢٥- ف.شينوف . الخلافات في حياتنا وكيفية حلها. عام ١٩٩٧ .
٢٦- ف. شينوف . علم النفس وأخلاق التواصل العملي عام ١٩٩٦ .
٢٧-ف. شينوف . فن الإدارة عام ١٩٩٧.
٢٨- ف.شينوف . الاسس الاجتماعية والنفسية للإدارة . عام ١٩٩٧ .
٢٩- ف. شينوف كتيب عن التحكم والآفاق الاجتماعية والنفسية ، عام ١٩٩١ .
٣٠- ف.شينوف الرجل والمرأة . موسوعة العلاقة المتبادلة ، عام ١٩٩٧ .
٣١- ف.شينوف علم نفس الشخصيات الشهيرة عام ١٩٩٨ .
٣٢- ف.شينوف رجل الأعمال عام ١٩٩٨ .
٣٣- ف.شينوف فن الإقناع عام ٢٠٠٠ .
٣٤-ف.شينوف الرجل + المرأة : الاعتراف والخضوع عام ٢٠٠٠ .
٣٥- ف.شينوف التواصل عام ٢٠٠٠.
٣٦- ف. شينوف علم البلاغة عام ٢٠٠٠

٣٧- ف. شينوف . أسرار النجاح عام ٢٠٠١.
٣٨- ف.شينوف . علم نفس الخداع والاحتيال عام ٢٠٠١ .
٣٩- ف.شينوف علم نفس التأثير عام ٢٠٠٢.
٤٠ - ف.شينوف علم نفس السلطة عام ٢٠٠٣ .
٤١ - ف.شينوف الوسائل العملية للإدارة عام ٢٠٠٣ .
٤٢- ف.شينوف فن التجارة عام ٢٠٠٣.
٤٣ - ي. شيستروم . ضد كارنيفي الإنسان المتلاعب عام ١٩٩٢ .

فهرس

الصفحة

الصفحة

الفصل الثالث :

الفصل الرابع :

الباب الثاني

الفصل الخامس :

الصفحة

الباب الثالث

الباب الرابع

الصفحة

الصفحة

الفصل الثامن عشر

فيكتور بافلوفيتش شينوف (١٩٤٠-...)

- كاتب وعالم نفساني بيلاروسي.

- له العديد من الدراسات النفسية الإنسانية.

من أعماله:

- الصراعات في العمل.

- لماذا يخاف الناس أن يقولوا لا؟.

- كيف تتعلم الرفض؟.

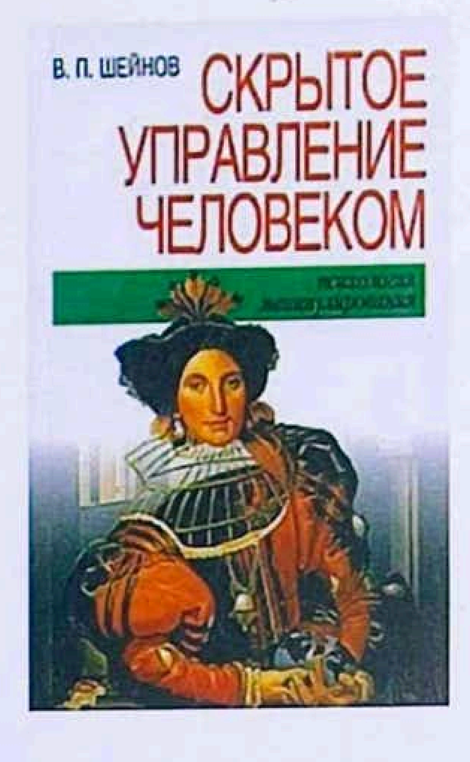
د. غسان محسن المتني

- مترجم سوري ودكتور في الطب.

من أعماله:

- كيف تظلين امرأة لمئة عام، عام ٢٠١٨م.

٢٠٢١م



يتحدث هذا الكتاب عن أساليب التأثير على الناس وقد بُحثت فيه ودُرست شروط التسيير الخفي وعملية التحكم وآلياتها، وقُدِّمت فيه أمثلة كثيرة على استخدام هذه الآلية وتطبيقها، في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، النساء والرجال، الأبناء والآباء، المعلمين والطلاب، إلخ. ويساعدُ الكتابُ أيضاً على استيعاب هذه الطريقة في التحكم بالناس، وتعلم طرق الدفاع عن النفس ضد المتحكِّمين، ويخلص إلى رسالة مفادها أن من يرغب بالظفر بالكثير فعليه الاعتماد على عقله وتفكيره. نأمل أن يحقق المنفعة المكتسبة للباحث وللقارئ على حدٍ سواء.



www.syrbook. gov.sy
E-mail: syrbook.dg@gmail.com
هاتف: ٣٣٢٩٨١٥ - ٣٣٢٩٨١٦ - ٣٣٢٩٨١٦
مطابع الهيئة العامة السورية للكتاب - ٢٠٢١م

سعر النسخة ١٣٣٠٠ ل.س أو ما يعادلها

ISBN 978-9933-0-1166-6

